

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
( Н И У « Б е л Г У » )**

**ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

**ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ**

**Кафедра общей и клинической психологии**

**ПСИХОКОРРЕКЦИЯ РИСКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ У  
СТУДЕНТОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ ЭМПАТИИ**

Выпускная квалификационная работа  
студента очной формы обучения  
направление подготовки 37.03.01 Психология  
4 курса, группы 02061501  
**Штайнерт Анны Викторовны**

Научный руководитель:  
канд. социол. наук,  
доцент кафедры общей и  
клинической психологии  
Пчелкина Е.П.

БЕЛГОРОД 2019

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. Теоретический анализ отечественной и зарубежной психологической литературы по проблеме риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии .....	9
1.1. Понятие синдрома эмоционального выгорания в психологии.....	9
1.2. Психологические индивидуальные черты студентов как условие формирования синдрома эмоционального выгорания.....	17
1.3. Значимость уровня эмпатии в развитии синдрома эмоционального выгорания у студентов.....	31
Глава 2. Эмпирическое исследование психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии .....	44
2.1. Организация и методы исследования .....	44
2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии .....	47
2.3. Программа психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии .....	73
2.4. Анализ эффективности программы психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии .....	78
ЗАКЛЮЧЕНИЕ .....	85
СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	90
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	98

## ВВЕДЕНИЕ

**Актуальность исследования.** На сегодняшний день человек испытывает постоянное воздействие стрессовых факторов. Сильные нагрузки на работе, высокий уровень требования к профессионализму сотрудников, дефицит времени, конкуренция, огромные объемы информации, поступающие отовсюду и требующие непрерывной переработки, обилие рекламы и прочих раздражителей – всё это наносит удары по физическому и психологическому здоровью людей. Молодое поколение, студенты, которые сейчас обучаются, представляют собой особую группу, подверженную отрицательному воздействию на личность не только факторов, указанных выше, но и влиянию особенностей обучения в вузе и специфических черт получаемой профессии. Таким образом, эмоциональное выгорание дает о себе знать еще на студенческой скамье.

Синдром эмоционального выгорания свидетельствует об эмоциональной перегруженности студентов, что влечёт за собой высокий риск заболевания и снижение успешности и эффективности в учебной деятельности. На сегодняшний день синдром эмоционального выгорания удостоен диагностического статуса.

Развитие эмоционального выгорания приводит к тому, что у студентов теряется интерес к учебе, приходит разочарование в выбранной специальности, и на выходе из учебного заведения представляет собой не профессионал, готовый приступить к работе и максимально реализовать имеющийся потенциал, а человек с подорванным психологическим здоровьем, не способный к продуктивной деятельности.

Особого внимания исследователей заслуживают вопросы, связанные с личностными особенностями студентов, влияющими на развитие у них синдрома эмоционального выгорания (А.А. Баранов, С.А. Вильдгрубе, О.П. Гредюшко, Э. Зеер, А.К. Маркова, А.А. Реан, Л.Д. Столяренко, А.С. Шафранова, Н.Е. Щурков и др.). Однако в науке недостаточно изучены

вопросы, связанные с влиянием на уровень эмпатии синдрома эмоционального выгорания.

В учебно-профессиональной деятельности взаимоотношение студентов и преподавателей занимает одно из ключевых мест. Эмпатия обуславливает формирование положительного контакта между ними, а также является одним из ключевых элементов, влияющих на успешность учебно-профессиональной деятельности. Эмоциональное выгорание отражается на состоянии студентов и, тем самым, способствует развитию деструктивных личностных качеств, препятствует развитию эмпатии. Возможно и обратное влияние низкого уровня эмпатии на увеличение риска развития синдрома эмоционального выгорания у студентов. Такая взаимосвязь риска эмоционального выгорания у студентов и эмпатии еще мало представлена в научной литературе.

Изучению проблемы эмоционального выгорания посвящены работы известных зарубежных и отечественных учёных: В.А. Абабков, Б.Г. Ананьев, В.В. Бойко, Р. Бурк, Е.П. Ильин, А.Р. Каримова, К. Кондо, А.К. Маркова, К. Маслач, Л.М. Митина, В.Е. Орёл, Б. Перлман, Г. Селье, С.В. Умняшкина, Т.В. Форманюк, В. Харрисон, Э.А. Хартманн, А.Р. Хюбшайд, В.Д. Шадриков.

Особо следует отметить работы О.А. Конопкина, В.И. Моросановой, исследующих проблему эмоционального выгорания в контексте саморегуляции личности, Р.П. Мильруда – в контексте эмоциональной регуляции личности, а также работы М.В. Борисовой, Н.Е. Водопьяновой, Е.С. Старченковой.

Роль эмпатии в формировании синдрома эмоционального выгорания отражена с позиции взаимоотношения между педагогом и студентом (Н.А. Аминов, Е.Н. Бажин, В.А. Ташлыков и др.), изучались основные виды эмпатии (В.В. Ковалев, А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский и др.), этапы её развития (В.В. Бойко, И.А. Васильев и др.), а также функции и механизмы эмпатии (А.А. Бодалёв, Т.О. Каштанова, И.М. Юсупов и др.).

Данные нашего исследования 2018 года на выборке студентов факультета психологии НИУ «БелГУ», выборочная совокупность которых была представлена студентами 3 курса в количестве 39 человек, из них 31 девушек, 8 юношей, показали наличие статистически значимых различий в уровне эмоционального выгорания у студентов с разными типами темперамента ( $H=9,255$ ,  $p \leq 0,05$ ) при их отсутствии между группами с высоким уровнем нейротизма (холерического и меланхолического типов темперамента), что говорит о значимости данного фактора нейротизма в формировании риска эмоционального выгорания у студентов вуза.

Поскольку нейротизм связан с эмпатией (Е.В. Валиуллина, Д.Л. Петрович, Н.Г. Шпагонова и др.), то можно предположить и его связь с эмоциональным выгоранием.

Исходя из вышесказанного, необходимо отметить продуктивность исследований вопроса о влиянии эмпатии на эмоциональное выгорание. А также следует отметить группу проблем, образующихся при изучении синдрома эмоционального выгорания и эмпатии у студентов.

На сегодняшний момент, требуется изучать подобные проблемы, потому что именно они объединены в группу риска значимых условий, формирующих развитие синдрома эмоционального выгорания. Что, в свою очередь, ведет к разработке и апробации программы психокоррекции риска и преодоления синдрома эмоционального выгорания у студентов.

В психолого-педагогической работе основой данных проблем считается: разногласие между потребностью развития и возможностью справиться с синдромом эмоционального выгорания студентам с разным уровнем эмпатии. Это происходит, поскольку недостаточно представлены научно-обоснованные, психолого-педагогические технологии, которые обеспечивают преодоления студентом отрицательных состояний.

Предоставленный вопрос и готовность определить подход его разрешения и обусловил проблему нашего исследования.

**Проблема** исследования: каковы возможности психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии?

**Объект** исследования – синдром эмоционального выгорания у студентов.

**Предмет** исследования – особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии.

**Цель** исследования является изучить особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии для разработки и апробации программы психокоррекции у них эмоционального выгорания.

**Гипотезы исследования:**

1) риск эмоционального выгорания выше у студентов с низким и высоким уровнем эмпатии, в частности: студенты с низким уровнем эмпатии будут характеризоваться неадекватным избирательным эмоциональным реагированием и эмоционально-нравственной дезориентацией, а также достаточно высоким уровнем стрессоустойчивости; для студентов с высоким уровнем эмпатии характерны расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей, а также низкий уровень стрессоустойчивости;

2) психокоррекция эмоционального выгорания направлена на развитие у студентов эмпатических способностей при одновременном снижении нейротизма и повышении стрессоустойчивости.

Для достижения цели исследования, необходимо решить следующие **задачи:**

- 1) провести теоретический анализ отечественной и зарубежной психологической литературы по проблеме риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии;
- 2) установить степень сформированности синдрома эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии;

3) разработать, внедрить и оценить эффективность программы психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии.

**Теоретическую основу исследования** составили работы одних из главных отечественных и зарубежных учёных. В основу разработки проблемы эмоционального выгорания легла концепция процессуального подхода, представителями которого являются: В.В. Бойко, Дж. Гринберг, К. Чернисс. В рамках этой концепции состояние эмоционального выгорания рассматривается как процесс, протекающий в ходе профессионального развития человека, характеризующийся стадийным характером, возрастанием истощения. Понятие «эмпатия» изучалось в рамках интегративного подхода (В.В. Бойко, Т.П. Гарилова, К. Роджерс и др.), где она рассматривается как совокупность познавательных и эмоциональных процессов.

**Методы исследования:**

- *организационные методы*: сравнительный;
- *эмпирические методы*: тестирование, беседа, наблюдение;
- *методы обработки данных*: количественный (критерии абсолютной и относительной частота (проценты); ранговый критерий Краскала-Уоллиса; U-критерий Манна-Уитни) и качественный анализ;
- *интерпретационные методы*: структурный анализ.

**Методики:**

1. Методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко).
2. Методика «Диагностика уровня эмпатии» (И.М. Юсупов).
3. Тест на стрессоустойчивость (Т. Холмс, Р. Раге).
4. Беседа.

**База исследования:** Исследование проводилось на базе педагогического института НИУ «БелГУ» г. Белгорода. Испытуемыми стали 62 студента 3 курса факультета Психологии. Средний возраст испытуемых – 19 лет, из них 54 девушки и 8 юношей.

**Теоретическая значимость** исследования заключается в том, что в нем раскрыты особенности разных уровней эмпатии во взаимосвязи с риском формирования синдрома эмоционального выгорания у студентов вуза.

**Практическая значимость** исследования заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в дальнейшем для практической работы со студентами, проведения семинаров в университетах, для информационно-просветительской деятельности среди студентов, для лекций в учебных заведениях с целью профилактики у студентов формирования синдрома эмоционального выгорания.

**Внедрение результатов исследования:** результаты исследования представлены на заседании кафедры общей и клинической психологии педагогического института НИУ «БелГУ»; на одной из секций конференции, посвященной «неделе науки» в НИУ «БелГУ».

**Структура работы.** Работа состоит из введения, двух глав, заключения, списка используемых источников, включающего 68 наименований, 30 рисунков, 7 таблиц и 12 приложений. Объем работы составляет 97 страницы машинописного текста.



# **Глава 1. Теоретический анализ отечественной и зарубежной психологической литературы по проблеме риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии**

## **1.1. Понятие синдрома эмоционального выгорания в психологии**

В 1974 году американский психиатр Г. Фрейденбергер ввел термин «синдром сгорания сотрудников». Исследователь использовал его для описания синдрома разочарования, истощения, а также отказа от работы, проявляющегося у волонтеров служб психического здоровья [Цит. по: 46]. Изучением данного явления занимались и другие зарубежные ученые: Б. Перлман, Е.А. Хартман, К. Маслач и др. Однако вышеназванные исследователи не раскрывают суть этого синдрома. Ученые используют определение «профессиональное выгорание», а также указывают разнообразные факторы, которые оказывают влияние на данный феномен. Б. Перлман и Е.А. Хартман выделяют три составляющие в структуре вышеупомянутого явления: эмоциональную истощенность, деперсонализацию и редукцию профессиональных обязанностей. С этой структурой на сегодняшний день согласно большинство исследователей [Цит. по: 35].

До начала XXI века в отечественной психологии изучению проблемы синдрома эмоционального выгорания практически не уделялось внимание. Однако после 2000 года исследовательский интерес к этой теме возрос. В.Е. Орел, В.В. Бойко, М.В. Агапова, Н.Е. Водопьянова, М.В. Борисова, Е.С. Старченкова указывают на полисистемность данного синдрома [63]. С точки зрения М.В. Агаповой, эмоциональное выгорание представляет собой целостный симптомокомплекс, действие которого касается основных уровней структуры личности[3].

В отечественной и зарубежной психологии существует два взгляда на суть синдрома эмоционального выгорания. В факторных моделях

эмоциональное выгорание представлено такими компонентами, как эмоциональной опустошенностью, эмоциональным истощением, усталостью, которая вызвана собственной работой. В процессуальных моделях под эмоциональным выгоранием понимается защитная реакция организма на хронический эмоциональный стресс[3].

Автором одного из наиболее известных описаний синдрома является К. Масlach. По ее мнению, эмоциональное выгорание является синдромом физического и эмоционального истощения, включая потерю сочувствия и понимания по отношению к клиентам или пациентам, развитие негативной самооценки и отрицательного отношения к работе [40].

С точки зрения отечественного исследователя В.В. Бойко, эмоциональное выгорание представляет собой «...выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [9, с. 156]. Эмоциональное выгорание является приобретенным стереотипом эмоционального, чаще — профессионального поведения. С одной стороны, оно дает возможность личности дозировать и тратить энергетические ресурсы экономно, однако, с другой стороны, выгорание оказывает негативное влияние на выполнение работы и отношения с коллегами.

Доказано, что большая вероятность оказаться жертвой «сгорания» у людей, отдающихся работе целиком и полностью, с особым рвением и интересом. По данным А.В. Авдошина, О.В. Калмыковой, А.Ю. Новоселовой, на протяжении долгого времени помогая другим, они начинают испытывать разочарование, поскольку ожидаемый эффект деятельности не достигается. Такая работа влечет за собой большую потерю психологической энергии, а также приводит к эмоциональному истощению (исчерпыванию) и психосоматической усталости (изнурению).

Синдром эмоционального выгорания, по утверждению А.В. Авдошиной, характеризуется пятью основными группами симптомов:

1. Физические симптомы (физическое утомление, усталость, истощение; дефицит или профицит веса; проблемы со сном; плохое общее самочувствие; затрудненное дыхание, одышка; головокружение, тошнота, дрожь, чрезмерная потливость; гипертония; кожные заболевания, язвы; болезни сердечно-сосудистой системы).

2. Эмоциональные симптомы (дефицит эмоций; безразличие, усталость; цинизм, пессимизм, черствость как в работе, так и в личной жизни; раздражительность, агрессивность; ощущение беспомощности, безнадежности; усиление иррационального беспокойства, тревожность, проблемы с концентрацией; чувство вины, депрессивные состояния; душевные страдания, истерики; утрата надежды, идеалов, профессиональных перспектив; усиление деперсонализации – люди превращаются в «безликих манекенов»; чувство одиночества).

3. Поведенческие симптомы (длительность работы превышает 45 часов в неделю; во время рабочей деятельности возникает усталость и стремление отдохнуть; безразличие или чрезмерно сильная тяга к еде; малая физическая нагрузка; оправдания в пользу употребления лекарств, алкоголя; несчастные случаи: травмы, падения, аварии и т.д.; импульсивное эмоциональное поведение).

4. Интеллектуальное состояние (снижение познавательного интереса в работе, излишняя косность; тоска, скука, безразличие, падение интереса к жизни; снижение креативности; безразличие либо скептическое отношение к нововведениям; отказ или неактивное участие в развивающих программах и проектах; формальное выполнение работы).

5. Социальные симптомы (низкая социальная активность; снижение интереса к хобби, развлечениям; социальные контакты ограничиваются общением на работе; скудные межличностные отношения с членами семьи, друзьями; ощущение обособленности, непонимания других и другими; ощущение дефицита поддержки со стороны коллег, друзей, семьи)[2].

В настоящий момент существует несколько моделей синдрома

эмоционального выгорания. Согласно однофакторной модели эмоционального выгорания (Пайнс и Аронсон), выгорание – это состояние эмоционального, когнитивного и физического истощения, которое вызвано продолжительным пребыванием в ситуациях, характеризующихся эмоциональной перегрузкой. Истощение выступает основным фактором, в то время как остальные проявления отклонений являются следствием. В рамках данной концепции вероятность эмоционального выгорания высока не только у представителей профессий социального спектра, но и у студентов высших учебных заведений, служащих и т.д. [44].

В двухфакторной модели (Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма) синдром эмоционального выгорания представлен в виде двухмерной конструкции, в состав которой входит эмоциональное истощение и деперсонализация. Первый компонент, именуемый «аффективным», относят к области жалоб на состояние здоровья, нервное перенапряжение. Вторая составляющая – деперсонализация – находит свое проявление в изменении взаимоотношений с коллегами, клиентами или в самоотношении. Данный компонент называется «установочным» [Цит. по: 15].

В рамках трехфакторной модели (К. Маслач, С. Джексон) синдром эмоционального выгорания является трехмерным конструктом, в состав которого входят эмоциональное истощение, деперсонализация и редукция личных достижений. Первый компонент представляет собой главную составляющую данного синдрома и находит свое проявление в снижении эмоционального фона, равнодушии либо перенасыщении эмоциями. Второй компонент – деперсонализация – обнаруживается в деформации отношений с другими людьми (циничность, усиление негативизма либо увеличение зависимости от окружающих). Третий компонент – редукция личностных достижений – проявляется в низкой оценке своей личности, своих карьерных успехов, достижений в профессиональной области, в ограничении своих возможностей и обязанностей [Цит. по: 22].

Во многих работах, посвященных изучению синдрома эмоционального

выгорания (Бойко), отмечается этапность процесса формирования данного психологического феномена, развивающегося в течение времени.

Эмоциональное выгорание рассматривается как динамический процесс с увеличивающейся степенью выраженности в модели Б. Перлмана и Е.А. Хартмана. В данной концепции развитие процесса эмоционального выгорания представлено как проявление трех главных классов реакции в ответ на организационные стрессы. К ним относят физиологические реакции, аффективно-когнитивные, а также поведенческие реакции, содержание которых было описано выше. При этом развитие синдрома эмоционального выгорания проходит четыре стадии:

- 1) напряженность, вызванная дополнительными усилиями относительно адаптации к ситуационным требованиям рабочего процесса;
- 2) сильные ощущения и переживание стресса;
- 3) реакции основных трех классов (физиологические, аффективно-когнитивные и поведенческие), проявление которых зависит от индивидуальных особенностей человека;
- 4) многогранное переживание хронического психологического стресса [Цит. по: 10].

Модель развития синдрома эмоционального выгорания М. Буриша также включает в себя несколько стадий. Первоначально появляются сильные затраты энергии как следствие чрезвычайно высокой позитивной установки на выполнение профессиональной деятельности. Затем возникает чувство усталости, сменяющееся разочарованием и падением интереса к работе. М. Буриш указывает на то, что развитие эмоционального выгорания определяется особенностями эмоционально-мотивационной сферы и условиями протекания профессиональной деятельности [Цит. по: 59].

В рамках процессуальной концепции В.В. Бойко, синдром эмоционального выгорания имеет связь со стрессом. Автор указывает на динамичность и этапность процесса выгорания. Причем протекание данного процесса связано с механизмами и тремя фазами развития стресса по Г.

Селье:

1. Нервное напряжение, которое возникает под воздействием психотравмирующей, дестабилизирующей атмосферы, повышенной ответственности, сложности контингента.

2. Резистентность, или сопротивление, при котором у человека возникает стремление к ограждению от отрицательных эмоций.

3. Истощение, которому сопутствует эмоциональная апатия, изолированность, деперсонализация с возникновением и усилением психотравматических расстройств.

Эмоциональное выгорание развивается на протяжении всей жизни человека. Данный факт отличает синдром от разнообразных форм эмоциональной ригидности, детерминированной свойствами нервной системы, психосоматическими отклонениями, другими словами, органическими причинами. На основе анализа предпосылок возникновения эмоционального выгорания В.В. Бойко выделяет внутренние и внешние факторы, оказывающие влияние на появление и развитие вышеназванного синдрома[10].

К внутренним факторам автор относит следующее:

- предрасположенность к эмоциональной ригидности;
- интенсивная интериоризация условий профессиональной деятельности;
- низкий уровень мотивации эмоциональной отдачи в ходе работы;
- моральные дефекты и дезориентация личности.

В качестве внешних факторов В.В. Бойко определяет следующие моменты:

- напряженность психоэмоциональной деятельности, быстрый темп интерпретации большого объема информации разной модальности, интенсивное общение и решение проблем, связанных с деятельностью, необходимость быстро принимать решения;
- напряженность, наличие конфликтных ситуаций в отношениях с

руководством и коллегами, психологически сложный контингент;

- постоянный внешний и внутренний контроль;
- дестабилизирующий характер организации деятельности.

В контексте изучения диапазона состояний эмоционального выгорания В.В. Бойко выделяет чувства, мысли и действия. По мнению автора, чувства проявляются следующим образом: возникает страх ошибок, страх выглядеть недостаточно сильным, недостаточно идеальным, страх неопределенных бесконтрольных ситуаций. В результате появления вышеназванных чувств человек становится уставшим и подавленным [9].

Мысли человека указывают на несправедливость действий в отношении себя, незаслуженность своего социального статуса, недостаточную оцененность другими людьми собственных трудовых усилий, собственное несовершенство.

Действия человека проявляются в критике как окружающих, так и самого себя, в стремлении делать все идеально или совершенно не прилагать усилия, в стремлении быть замеченным или, напротив, быть незаметным.

Также в психологии существует точка зрения (К. Маслач, С. Джексон), согласно которой выгорание рассматривают как относительно устойчивое психологическое явление [39].

При изучении проблемы синдрома эмоционального выгорания стоит уделить внимание группе риска. Г.В. Бороздина подчеркивает, что большая подверженность профессиональному выгоранию наблюдается у сотрудников, рабочая деятельность которых напрямую связана с интенсивным общением с людьми (менеджеры по продажам, руководители, социальные и медицинские педагоги, преподаватели, консультанты, психологи и т.д.). Отмечается, что большая скорость «выгорания» свойственна интровертированным личностям [11]. С точки зрения С.В. Морозовой, Л.П. Паршуковой, А.И. Постоваловой, большая угроза синдрома эмоционального выгорания у людей, которые имеют постоянный внутриличностный конфликт, связанный с профессиональной деятельностью. Работа, условия которой характеризуются

острой нестабильностью, высокой конкуренцией, опасностью потери рабочего места, также увеличивает шансы получить синдром эмоционального выгорания [44].

Стоит отметить, что эмоциональное выгорание может быть обусловлено не только лишь профессиональной деятельностью, но и жизнедеятельностью как таковой, о чем пишет ученый Г.М. Аларкон. Иначе говоря, эмоциональное выгорание возникает и в условиях занятия хобби, в семейной ситуации и т.д. По мнению Н.А. Ларина, наиболее частая связь эмоционального выгорания с работой детерминирована тем, что преобладающая доля населения проводит на работу большое количество времени, и в связи с этим трудовая деятельность выступает в качестве основного источника психологического напряжения [36].

Т.И. Ронгинская отмечает, что данному синдрому в большей степени подвержены жители больших мегаполисов, условия жизни которых отличаются взаимодействием с огромным количеством незнакомцев в общественных местах [53].

Таким образом, в психологической науке существует целый спектр теоретических представлений о проблеме эмоционального выгорания. Нами были изучены следующие концепции: однофакторная модель Пайнса и Аронсона, двухфакторная модель Д. Дирендонка, В. Шауфели и Х. Сиксма, трехфакторная модель К. Маслач и С. Джексона, динамическая модель Б. Перлмана и Е.А. Хартмана, процессуальные модели М. Буриша, а также В.В. Бойко. Мы пришли к выводу, что в отечественной и зарубежной психологии существует два взгляда на суть синдрома эмоционального выгорания. В факторных моделях эмоциональное выгорание представлено конструкцией, включающей несколько компонентов. Процессуальные модели акцентируют свое внимание на динамичности и этапности процесса выгорания. С точки зрения автора процессуального подхода В.В. Бойко, эмоциональное выгорание представляет собой «выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного



исключения эмоций (понижения их энергетики) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия». Однако в большинстве моделей есть общая черта – выделение схожих когнитивных, эмоциональных и поведенческих проявлений.

## **1.2. Психологические индивидуальные черты студентов как условие формирования синдрома эмоционального выгорания**

Не вызывает сомнения, что любая как учебная, так и профессиональная деятельность человека, помимо физических и психологических особенностей имеет основанием личностные качества, содействующие ее успеху. В первую очередь, конечно же, это относится к профессиям, где объектом профессиональной активности человека выступает другой человек, и взаимодействие «человек – человек» зависит от качеств того и другого.

Также отметим, что личностные качества студентов играют важную роль в формировании и противостоянии синдрому «выгорания».

Х. Фрейденбергер характеризует подверженных синдром «выгорания», как сочувствующих, гуманных, мягких, увлекающихся, идеалистов, ориентированных на помощь другим, и одновременно неустойчивых, интравертных, одержимых навязчивой идеей (фанатичных), пламенных и легко солидаризирующихся людей [68]. Е. Махер же относит к этой категории людей с низким уровнем эмпатии и склонных к авторитаризму[47].

И.А. Акиндинова, А.А. Баканова считают, что в профессиях типа «человек-человек» предрасполагающими факторами формирования эмоционального выгорания следующие личностные особенности: консервативность как особенность интеллекта, эмоционально-волевые особенности – эмоциональная неустойчивость, низкий уровень стрессоустойчивости, низкая самооценка, склонность к чувству вины, чувствительность к замечаниям, повышенный самоконтроль, высокий уровень тревожности, эмоциональность; особенности отношения к делу и

социальным нормам – строгое следование нормам, обязательность, ответственность, дисциплинированность, высокая совестливость, социальная напряжённость; особенности отношения к людям – подозрительность, раздражительность, высокомерие, ревнивость, завистливость, прямолинейность; особенности отношения к групповым нормам – зависимость от мнения других; интровертированность как особенность темперамента [4].

Таким образом, среди личностных особенностей, способствующих формированию эмоционального выгорания, авторы непременно выделяют интровертированность. В. Бойко и ряд других учёных считают экстраинтроверсию одним из наиболее значимым фактором влияния на динамику развития эмоционального выгорания у людей, которые напрямую связаны с коммуникативными взаимоотношениями [8].

Интроверсия, по Г.Ю. Айзенку, характеризуется рядом признаков. Среди них – ригидность, субъективизм, скромность, раздражительность. Интроверт застенчив, интроспективен, не следует внезапным побуждениям, любит порядок, на него можно положиться, холоден. Ориентирован на представления.

Экстраверсия, по Г.Ю. Айзенку, характеризуется социабельностью, импульсивностью, активностью, оживленностью, восприимчивостью, возбудимостью. Экстраверт любит вечеринки, нуждается в людях, любит шутки, не лезет за словом в карман, любит перемены. Весел, любит смеяться, вспыльчив, не всегда на него можно положиться. Ориентирован на ощущения и эмоции [1].

Выраженность экстраверсии и склонность к интроверсии накладывает отпечаток на способы общения, определяя, в частности, большую или меньшую активность в налаживании контактов, что в учебной области является приоритетным элементом. Коммуникативные свойства, а точнее способности могут либо ускорить процесс выгорания, если они не согласуются с требованиями условий, либо как-то задержать развитие

синдрома эмоционального выгорания, если требования социальной среды и коммуникативные качества индивида соответствуют друг другу.

Среди исследований влияния динамических свойств личности (экстраинтроверсии и другие) на формирование синдрома эмоционального выгорания можно отметить работы В.В. Бойко, Дж. Добсон, К.Р. Роджерс, Р. Розенман, Н. Самоукиной, Х.Дж. Фрейнденберг, М. Фридман, и т.д.

Н. Самоукина отмечает, что среди работников коммуникативных профессий особенно быстро «выгорают» сотрудники, имеющие интровертированный характер, индивидуально-психологические особенности которых не согласуются с профессиональными требованиями коммуникативных профессий. Они не имеют избытка жизненной энергии, характеризуются скромностью и застенчивостью, склонны к замкнутости и концентрации на предмете профессиональной деятельности. Именно они способны накапливать эмоциональный дискомфорт без «сбрасывания» негативных переживаний во внешнюю среду [55].

Значимые корреляции между индексом психического выгорания и экстраверсией у работников коммуникативных профессий выявлены в экспериментальных исследованиях М.В. Борисовой. Эти связи свидетельствуют о том, что интровертированные, малообщительные, сдержанные люди имеют тенденцию к развитию выгорания, и, в первую очередь, таких его компонентов как психоэмоциональное истощение и личностное отдаление. Здесь можно говорить о том, что выраженная интровертированность, характеризующаяся спокойствием, склонностью к уединению, дистанцированностью в общении стремлением к насыщенной упорядоченности, разнообразными не соответствует событиями интенсивной, и связанной эмоциями, с необходимостью активной коммуникации в профессиональной деятельности. Такое несоответствие может привести к эмоциональному истощению, психофизическому утомлению и стремлению уменьшить количество контактов, а за

невозможностью этого, личностно отдалиться, отгородить себя от чрезмерного общения [11].

О.В. Полунина на основе анализа влияния свойств темперамента на формирование эмоционального выгорания выделяет личностный профиль, желательный для учебной деятельности. Так, личностный профиль, сочетающий высокий уровень нейротизма и низкий уровень экстраверсии, открытости, склонности к согласию, добросовестности, обозначен автором как «нежелательный» для представителей обслуживающих профессий. А обратный личностный профиль (низкий уровень нейротизма и высокий уровень экстраверсии, замкнутости, неспособности к слаженной работе, небрежности) обозначен в качестве «желательного» для обслуживающих профессий – работники с таким профилем оценивают характеристики деятельности благоприятно и увлечены выполняемой работой [50].

Степень выраженности профессионального выгорания зависит от стилей поведения, которые, по мнению автора, зависят от выраженности экстра- интроверсии. Такая корреляция обнаружена Н.Е. Водопьяновой. Было выявлено, что наиболее высоко эмоциональное истощение и редуцирование личных достижений наблюдается у тех испытуемых, которые предпочитают «избегание» и «приспособление», уход от решения проблемы, т.е. интровертированные личности. Экстравертированные сотрудники с преобладанием стилей «компромисс» и «сотрудничество» менее склонны к выгоранию. Н.Е. Водопьянова считает экстраверсию одним из самых необходимых свойств личности в коммуникативных профессиях [14].

Имеются данные, что женщины более склонны к интроверсии, в связи с этим у них эмоциональное истощение наступает быстрее, чем у мужчин, хотя это подтверждается не во всех исследованиях [30].

М.А. Воробьева, изучая влияние личностных составляющих на формирование выгорания, выявила, что все три фазы взаимосвязаны и различные особенности личности влияют на формирование различных симптомов, в частности, интровертированность, неуверенность в себе,

высокий самоконтроль предрасполагают к формированию третьей фазы выгорания (истощение) [18].

М.А. Дмитриева констатирует, что взаимосвязь экстраверсии, интроверсии и эмоционального выгорания в том, что интровертированность студентов способствует развитию выгорания, а формирование комплекса симптомов выгорания в свою очередь способствует росту интровертированности, общему снижению инициативности, в частности коммуникативной активности, возрастанию пассивности, снижению волевых качеств личности [25].

В исследовании В.Е. Орла, в отличие от других исследователей, было выявлено, что экстраверсия, открытость опыту и добросовестность относятся к «провокаторам выгорания». Этот комплекс качеств, характеризующий направленность на взаимодействие с другими людьми, творческий характер работы, при чрезвычайно добросовестном отношении к работе и сосредоточенности на ней, способствует более тесному принятию на себя проблем клиентов и вовлеченности в деятельность, что облегчает возникновение выгораний [47].

Исходя из вышесказанного, следует уточнить тот факт, что эти данные вполне согласуются с синдромом эмоциональным выгоранием у студентов.

Множество исследований по проблеме выгорания посвящено изучению эмпатии. По мнению Карла Роджерса, она представляет собой необходимое качество, или способность, для установления «помогающих» отношений при общении взаимоотношении с клиентом (пациентом) [65].

Практикующие психологи, Н.Е. Водопьянова и Н.С. Ковальчук, часто отмечают, что отсутствие эмпатийных отношений с клиентами приводит к резкому уменьшению количества обращений. Эмпатия как способность индивида проникать в состояние другого человека с помощью воображения и интуиции способствует сбалансированности межличностных отношений. Развитая эмпатия — это ключ к успеху во всех видах деятельности, которые

требуют чувствования мира партнера по общению и понимания его переживаний [13].

Изучение взаимосвязи эмпатии и выгорания Л.Э. Кузнецовой и Н.А. Калпаковой, у специалистов различных социальных профессий, проведенное многими исследованиями, свидетельствует, что способность чувствования и сопереживания выступает в качестве некоторого буфера, препятствующего выгоранию [32].

Обнаруженный факт меньшей предрасположенности к выгоранию лиц с высокой эмпатичностью объясняется, очевидно, тем, что тонкое понимание переживаний других людей противостоит дегуманизации межличностных отношений, а эмоциональное сопереживание — это определенная эмоциональная «подпитка» или некоторый дополнительный ресурс для «горения без затухания» [64].

Согласно исследованиям Н. Е. Водопьяновой, для молодых работников характерен эмоциональный вид эмпатии, основанный на механизмах отождествления и идентификации. Низкий уровень эмпатии характерен для лиц социально-отгороженных, сконцентрированных на собственном «Я», с недостаточно развитой социальной перцепцией, а также эмоционально истощенных вследствие наличия «синдрома эмоционального выгорания». Более высокий уровень эмпатии характерен для лиц сенситивных, испытывающих трудности в социальной и профессиональной адаптации, с несформировавшейся Я-концепцией. Оптимальный (средний) уровень эмпатии характерен для зрелых, профессионально уверенных специалистов, отличающихся высоким коммуникативным потенциалом, умеющих сохранять собственную позицию и психологическую дистанцию, наряду с глубоким пониманием детей и сопереживающим отношением к ним [14].

В последнее время ученые акцентируют свое внимание на проблеме достаточно широкого распространения синдрома эмоционального выгорания среди студентов. Возрастает интерес к условиям и принципам построения образовательного процесса в образовательных учреждениях всех уровней.

Е.Н. Басов, Г.К. Коротько, В.Н. Ниживенко, Д.А. Романов, О.А. Снимщикова, пишут, что образовательную среду нельзя считать безопасной, если наблюдается эмоциональное выгорание ее субъектов, в частности студентов. В свою очередь, Е.А. Сигида и И.Е. Лукьянова отмечают необходимость формирования у бакалавров способности находить для себя в разнообразных обстоятельствах возможность комфортной деятельности, которая не будет приводить к состоянию психического напряжения и эмоционального выгорания [21].

Е.И. Кудрявцева пишет, что в большинстве исследований, сконцентрированных на проблеме связи академической результативности и эмоционального выгорания, второй феномен понимается как нежелательный результат, который указывает на истощение адаптационных механизмов в условиях высоких требований учебной среды [31].

Результаты комплексного исследования студентов вуза А.Г. Галстян показали, что более чем у половины респондентов наблюдается высокий уровень психоэмоционального напряжения, что увеличивает риск развития сердечно-сосудистых заболеваний еще в молодом возрасте [20].

Согласно исследованиям Д. Джекобса и Р. Додда, до 40% студентов колледжей имеют синдром эмоционального выгорания разной степени выраженности. Стоит отметить, что частота встречаемости данного синдрома становится больше к старшим курсам. К основным причинам этого явления исследователи относят следующие факторы: личностный, ролевой и организационный [53].

О.С. Глазачев относит к личностным факторам идеалистические представления об учебе, склонность к сочувствию, нестабильность, мечтательность, одержимость навязчивыми идеями, мягкость, эмпатия, увлекаемость, интровертированность и нейротизм. Отсутствие соответствующего поощрения студентов за выполненную работу также способствует развитию вышеуказанного синдрома [21].

И.Р. Шагина считает, что на развитие синдрома эмоционального

выгорания у студентов влияют и их личностные акцентуации, психовегетативные особенности. От данного факта зависит тяжесть и специфика симптомов этого синдрома в динамике обучения. В некоторых исследованиях отмечается определяющая роль стрессогенных ситуаций, жизненных событий в развитии синдрома эмоционального выгорания. Данный синдром оказывает значительное негативное влияние на академическую успеваемость и состояние здоровья студенческой молодежи [66].

Исследователь Л.В. Федина отмечает, что эмоциональное выгорание у студентов также может быть спровоцировано недостаточным самопринятием. Неакадемические причины (финансовые трудности, бытовые сложности, социально-психологические проблемы) так же сказываются негативным образом на академической успеваемости студентов, как и отрицательные факторы, связанные с самим процессом учебы (Lin Sh.-H., Huang Y.-Ch., Wanga M.-T., Chowb A., Hofkensa T., Salmela-Aroc K.) [21].

Также данные нашего исследования 2018 года на выборке студентов факультета психологии НИУ «БелГУ», выборочная совокупность которых была представлена студентами 3 курса в количестве 39 человек, из них 31 девушек, 8 юношей, показали наличие статистически значимых различий в уровне эмоционального выгорания у студентов с разными типами темперамента при их отсутствии между группами с высоким уровнем нейротизма (холерического и меланхолического типов темперамента), что говорит о значимости данного фактора нейротизма в формировании риска эмоционального выгорания у студентов вуза.

Следовательно, респондентам характерны депрессивные реакции, рассеянность внимания, неустойчивость в стрессовых ситуациях. Таким студентам свойственна эмоциональность, импульсивность, склонность к раздражительности, выраженная чувствительность. Нейротические личности также склонны проявлять неадекватно сильные реакции по отношению к



вызывающим их стимулам. В стрессовых ситуациях у таких студентов наблюдается высокий риск развития невроза.

Однако различий в уровне эмоционального выгорания у представителей холерического и меланхолического типов темперамента, т.е. респондентов с высоким уровнем нейротизма, обнаружено не было. Таким образом, существуют различия в уровне развития эмоционального выгорания у студентов с разными типами темперамента, и эти различия диктуют специфические особенности, направленные на снижение уровня эмоционального выгорания.

В зависимости от типа темперамента наблюдаются различные реакции организма на психотравмирующие воздействия. Личности с высоким уровнем нейротизма более склонны к развитию эмоционального выгорания. Развитие данного психологического феномена приводит к тому, что у студентов теряется интерес к учебе, приходит разочарование в выбранной специальности, и на выходе из учебного заведения стоит не профессионал, готовый приступить к работе и максимально реализовать имеющийся потенциал, а человек с подорванным психологическим здоровьем, не способный к продуктивной деятельности.

Среди всего спектра индивидуальных характеристик человека большое внимание уделяется нейродинамическим свойствам, которые определяют темперамент. В одной и той же ситуации люди имеют большие отличия в скорости, темпе реакций, эмоциональности, импульсивности, проявляемой энергетике. Данные различия находят свое проявление еще в раннем детстве. Они отличаются устойчивостью и обнаруживаются в различных обстоятельствах и условиях.

М.И. Еникеев под темпераментом (от латинского *temperamentum* – смешение, соотношение частей, соразмерность) понимает систему психодинамических свойств человека, которые выражают себя в таких особенностях психической активности индивида, как скорость, темп,

интенсивность психических реакций, эмоциональный тонус жизнедеятельности [26].

В психологическом словаре Б.Г. Мещерякова и В.П. Зинченко темперамент (от лат. *temperamentum* — соразмерность; умеренность) определяется как соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности и поведения [43].

Э.М. Псыдло нашел идею существования различных темпераментов, которая была выдвинута еще в Античности (VI век до н.э.) знаменитым греческим врачом Гиппократом. На основе «соков», преобладающих в человеческом организме, он выделил четыре типа темперамента: холерический (доминирует желтая желчь), сангвинический (кровь), флегматический (лимфа, или слизь, флегма) и меланхолический (черная желчь). В конце XVIII столетия немецкий философ И. Кант систематизировал психологическую характеристику данных типов, выделив при этом темпераменты-чувства и темпераменты-деятельности. К первым ученый относил холериков и меланхоликов, ко вторым — сангвиников и флегматиков [52].

Впоследствии русский исследователь И.П. Павлов дал теоретическое и экспериментальное обоснование связи темперамента и динамических особенностей поведения с типом высшей нервной деятельности. Физиолог выделил три главных свойства нервной системы: силу, уравновешенность и подвижность [5].

По мнению британского психолога Г. Айзенка, для интерпретации подавляющей части поведенческих реакций индивида нужно располагать не более чем тремя суперчертами, именуемыми типами. С точки зрения ученого, личность следует анализировать по трем направлениям: нейротизм, экстраверсия-интроверсия, психотизм. Больше внимания психолог уделяет первым двум из них.

Г. Айзенк стремится дать нейрофизиологическое обоснование каждой из суперчерт личности [41]. Согласно исследователю, различия в процессах возбуждения и торможения нервной системы определяют такую суперчерту, как экстраверсия-интроверсия. Ученый полагает, что экстраверты имеют сильный тип нервной деятельности, быстро тормозящий избыточную стимуляцию. Вследствие этого экстравертированные люди недостаточно чувствительны к информации, поступающей извне, в результате чего они находятся в постоянном поиске ситуаций, которые смогли бы их возбудить. В свою очередь, интровертированные люди характеризуются медленным отключением избыточной стимуляции. Они обладают слабым типом нервной системы, которая отличается быстрой возбуждаемостью, но и быстрым истощением. Данный факт приводит к чрезмерной чувствительности к поступающей стимуляции. Поэтому интроверты стремятся избегать ситуаций, которые действуют на них слишком сильно.

Чувства, мысли, интересы и действия экстраверта направлены вовне, на окружающих людей, предметы внешнего мира. Он легко контактирует с другими, быстро адаптируется к новым условиям. Психическая энергия интровертированного человека направлена внутрь, на самого себя. Вследствие этого интроверт отличается склонностью к замкнутости, постоянной рефлексии.

Вторая суперчерта – стабильность-нейротизм – имеет связь с активностью лимбической системы и с силой реакции на стимул. Высокий уровень нейротизма определяет быстро возникающую и долго длящуюся реакцию на болезненные, необычные стимулы, а также большее эмоциональное возбуждение, чем у лиц с низким показателем данного параметра.

На основе сочетания вышеуказанных суперчерт Г. Айзенком выделяется 4 типа людей. Ученый отождествляет личностные свойства со свойствами темперамента [60]. Таким образом, согласно классификации Г. Айзенка, можно установить следующие группы людей [27].

Стабильный интроверт (флегматик) – это спокойный, надежный, миролюбивый человек. Речь и мимика однообразные, замедленные. Лишь крайне сильные впечатления способны вывести его из равновесия, заставить проявить эмоции и чувства. Такой человек отличается настойчивостью и упорством, доводит все дела до конца. Флегматик может справиться с монотонной работой. К новым условиям адаптируется с большим трудом. Тяжело переносит переделку навыков. Имеет сложности с адаптацией в новом коллективе, не любит быть в центре внимания, избегает больших компаний.

Т.Л. Рыжковская отмечала, что стабильный экстраверт (сангвиник) – это общительный лидер. Движения характеризуются быстротой и плавностью, речь – громкостью и четкостью. Человек данного типа активно отзывается на любое событие, отличается впечатлительностью. Плохое настроение – редкость для сангвиника, даже если оно появляется, то достаточно быстро проходит. Сдерживать свои реакции и чувства не оставляет большого труда. Сангвиник легко адаптируется к новым условиям и запросам, проявляет инициативу в общении с людьми, любит компании. Быстро осваивает новые навыки, новую деятельность. Обладает высоким темпом реакций, гибкостью ума. Сангвиник характеризуется пониженной чувствительностью, высокими порогами ощущений [54].

Невротический интроверт (меланхолик) – это тревожный, замкнутый человек. Речь тихая, мимика невыразительная. Меланхолика легко ранить, обидеть, довести до слез. Он обладает высокой чувствительностью и глубиной переживаний, хотя и чувства возникают с медленной скоростью. Активность понижена. Быстрая работа без отдыха вызывает у меланхолика большие сложности. Он не уверен в себе и боится трудностей, быстро опускает руки. Меланхолику дискомфортно общаться с незнакомыми людьми, он смущается и теряется в больших компаниях. Однако в привычных условиях такой человек может быть очень контактным. Ему свойственны тактичность и высокий уровень эмпатии.

Н.Г. Макарова называет невротического экстраверта (холерика) агрессивным, импульсивным человеком. Речь быстрая, мимика живая и выразительная [38]. Чувства возникают с большой скоростью, характеризуются высокой интенсивностью, ярко выражаются вовне. Холерик отличается активностью, хорошей работоспособностью. Он с головой отдается делу, не страшится трудностей. Холерик характеризуется несдержанностью, вспыльчивостью, необузданностью, склонностью к аффектам и быстрой смене настроений. Достаточно резок в общении с людьми. Комфортно чувствует себя в большой компании.

С точки зрения Г. Айзенка, большая часть людей не попадают под крайние варианты категорий, которые описаны выше. Также он считал, что ни одной из указанных комбинаций характеристик (типы темперамента) нельзя отдать предпочтение. Они различаются, но у каждой группы есть свои сильные и слабые стороны. Г. Айзенк является автором личностного опросника, направленного на установление индивидуальных различий по главным суперчертам. Данный опросник является популярным на сегодняшний день инструментом для определения темперамента человека. В нашем исследовании мы также выбрали его с целью оценки индивидуально-типологических свойств студентов.

Таким образом, в изучении взаимосвязи экстраверсии, интроверсии и эмоционального выгорания авторы не рассматривают влияние конкретно этих качеств, а включают их в комплекс личностных особенностей, способствующих или, наоборот, препятствующих формированию выгорания. Во всех работах подчеркивается важность и неоспоримая значимость выраженности экстраверсии, интроверсии в их влиянии на формирование синдрома выгорания у студентов. Но анализ исследований о роли экстраверсии, интроверсии в формировании синдрома эмоционального выгорания показал неоднозначность результатов. Большинство авторов склоняются к тому, что экстраверсия и сопутствующие ей личностные особенности препятствуют формированию выгорания, а

интровертированность способствует его формированию. Но встречаются такие исследования, авторы которых убеждены в обратном.

Темперамент определяется как соотношение устойчивых индивидуальных особенностей личности, характеризующих различные стороны динамики психической деятельности и поведения. Проблема темперамента берет свое начало еще в древней Античности. На сегодняшний день существуют различные подходы к данному психологическому феномену. С точки зрения Г. Айзенка, личность следует анализировать по трем направлениям: нейротизм, экстраверсия-интроверсия, психотизм. Больше внимания автор уделяет первым двум из них. Основываясь на вышеназванных параметрах, автор выделяет 4 типа темперамента: холериков (невротический экстраверт), сангвиников (стабильный экстраверт), флегматиков (стабильный интроверт) и меланхоликов (невротический интроверт).

Могут происходить всевозможные реакции на психологические воздействия человека в зависимости от типа его темперамента. Считается, что личность с высоким уровнем нейротизма более склонна к развитию эмоционального выгорания.

Формирование этого психологического феномена может привести к тому, что у студента теряется любой интерес к учебе, происходит разочарование в выбранной учебно-профессиональной деятельности. И вполне возможно, что, когда студент будет выпускаться из учебного заведения, он не будет готовым приступить к работе и максимально реализовать уже имеющийся потенциал, не сможет продуктивно включаться в профессиональную деятельность.

### **1.3. Значимость уровня эмпатии в развитии синдрома эмоционального выгорания у студентов**

В силу необходимости организации эффективного взаимодействия с людьми профессиональной деятельности данной области предъявляют повышенные требования к эмпатии студента – способности к постижению эмоционального состояния, проникновению, чувствованию в переживания другого человека, способности к параллельному переживанию тех эмоций, что возникают у другого человека в ходе общения с ним. В настоящее время в исследованиях взаимосвязи эмпатии и эмоционального выгорания не достигнуто однозначности, имеют место противоречивые данные. Согласно результатам одних исследований, а именно Р. Кочюнас, высокому уровню эмпатии соответствует высокий уровень выгорания, при этом «выгорающих» специалистов описывают как чувствительных, эмпатичных, гуманных, мягких, ориентированных на людей. Другие исследователи, О. Водопьянова, А.Б. Леоновой, В.В. Лукьянова, А.А. Обознова, А.С. Чернышева, напротив, считают, что чем выше уровень эмпатии, тем ниже уровень профессионального выгорания; они полагают, что способность вчувствования и сопереживания выступает в качестве некоторого буфера, препятствующего выгоранию [19].

Характер взаимосвязи эмпатии и синдрома эмоционального выгорания может различаться на разных стадиях профессионализации субъекта труда.

Следует отметить, что существуют различия во взаимосвязи эмпатии и эмоционального выгорания в социономических профессиях на разных стадиях профессионализации: на стадиях адепта, интернала и мастера с увеличением уровня эмпатии уменьшается уровень выгорания, на стадии адаптанта с увеличением уровня эмпатии увеличивается уровень выгорания.

Итак, в результате исследования был уточнен характер взаимосвязи показателей эмпатии и выгорания на разных стадиях профессионализации. На стадии адепта высокий уровень эмпатии противодействует развитию

синдрома выгорания. С переходом же на более высокие ступени профессионального развития данная взаимосвязь приобретает противоположный знак. Так, на стадиях адаптанта, интернала и мастера высокий уровень эмпатии способствует повышению выраженности синдрома выгорания.

Данный факт можно объяснить следующим. Адепт, обучающийся в профессиональном учебном заведении, осваивающий азы профессии и присваивающий систему профессиональных ценностей, только пробует свои силы и накапливает первоначальный профессиональный опыт в рамках учебных и производственных практик. При этом эмпатия играет решающую роль в освоении профессии: помогает быстро наладить эффективную коммуникацию, расширить свой практический опыт и обрести внутренний положительный ресурс, связанный с успешным решением профессиональных задач, совершенствует адаптационные механизмы субъекта труда. По мере дальнейшей профессионализации с увеличением стажа компенсирующая роль эмпатии в плане преодоления выгорания снижается.

На стадии адаптанта выгоранию противодействует проникающая способность в эмпатии, которая позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности, что способствует успешной коммуникации. У интерналов выгоранию препятствует присоединение, помогающее правильно «присоединиться» к клиенту, партнеру по общению: обеспечивает высокую способность к проявлению тепла, дружелюбия, поддержки. У мастеров же ни одного показателя эмпатии, предотвращающего выгорание, не выявлено.

Таким образом, роль эмпатии как профессионально-важного качества очень важна на этапе входа в профессию. Она помогает субъекту труда обрести профессиональный опыт, сформировать индивидуальный стиль деятельности и выработать собственные стратегии преодоления выгорания. Все это будет обеспечивать дальнейший успех его профессиональной деятельности. Развитые эмпатические способности помогают человеку сразу



«не сгореть», войдя в социальную профессию, а далее эмпатия передает эстафету по противостоянию выгоранию другим психологическим конструктам личности.

Эмпатия предполагает способность входить в эмоциональный резонанс, вчувствоваться в переживания другого человека настолько глубоко, что этот процесс может сопровождаться большими эмоциональными затратами и быть психологически травматичным.

Умение поставить себя на место другого, понять его переживания, а также готовность эмоционально откликнуться устраняют "барьер" между партнерами по общению, что значительно облегчает процесс взаимодействия.

Предотвращает выгорание только идентификация и установки, способствующие эмпатии. По остальным параметрам имеет место взаимосвязь: чем выше уровень эмпатии, тем выше уровень эмоционального выгорания. Эмпатичные люди очень ярко проявляют сочувствие, что может порождать длительные и глубокие переживания, напряжение и приводить к выгоранию. Идентификация, в основе которой лежат легкость, подвижность и гибкость эмоций, и способствующие эмпатии установки могут не предполагать интенсивную эмоциональную вовлеченность в проблемную ситуацию партнера по общению, глубокое вчувствование в его состояние, а подразумевать навык постановки себя на место другого и столь же успешного абстрагирования, что предотвращает истощение эмоциональных ресурсов.

Таким образом, следует отметить, что генезис синдрома эмоционального выгорания носит профессионально обусловленный характер, определяемый различиями в условиях, в которых протекает профессиональная деятельность и динамическими характеристиками личности. Исследователями отмечается тот факт, что организационные и индивидуально-личностные факторы в одинаковой мере оказывают влияние на развитие синдрома эмоционального выгорания.

Общими особенностями, характеризующими сферу образования и способствующими развитию синдрома выгорания у студентов, являются высокая насыщенность учебного дня, обусловленная общением с другими лицами. Также большое количество разных по содержанию и эмоциональной напряженности деловых контактов, высокая ответственность за результат общения и продуктивности рабочего дня в общем.

Среди внутренних предпосылок к развитию синдрома выгорания одной из самых важных являются динамические свойства личности, в частности экстраверсия и интроверсия. Исследователи делают выводы о взаимосвязи эмоционального выгорания и выраженности экстра – интроверсии. Большинство авторов доказано, что экстраверсия препятствует формированию выгорания, а интроверсия, наоборот, способствует его формированию, следовательно, у людей, склонных к общению и взаимодействию, способность к защите от пагубных воздействий выгорания, проявляется в значительно большей степени, по сравнению с их коллегами, обращенными в свой внутренний мир. Но существуют и результаты исследований, противоречащие тому, в них выявлено, что экстраверсия и сопутствующие ей особенности личности, наоборот, способствуют быстрейшему формированию выгорания.

Можно предположить, что чрезмерно развитые способности к сопереживанию и соучастию лежат в основе эмоционального истощения студентов-девушек, что подтверждает известное высказывание психоаналитика Р. Гринсона об избытке эмоциональной вовлеченности, мешающей установлению терапевтической группы. Переход к субъект-объектным отношениям при нарастании деперсонализации, а именно расстройства самовосприятия, происходит параллельно с потерей способности создавать доверительную среду, а профессиональная успешность студента-девушки сопровождается, с одной стороны, способностью встать на место другого, а с другой, меньшим сопереживанием. Профессиональная успешность на входе поддерживалась

интуицией студентов-девушек, что было утеряно в ходе обучения. Эмоциональное истощение у парней сопровождается большим использованием ими интуиции, а профессиональная успешность — развитием спонтанного интереса к другому [23].

Наблюдения показывают, что синдром эмоционального выгорания у парней и девушек определяется использованием разных эмпатических способностей. Так, чрезмерная способность к сопереживанию несет больший риск эмоционального истощения у девушек, а использование интуиции — у парней. Деперсонализация у девушек связана с их низкой проникающей способностью. Профессиональная успешность на входе у девушек сопровождалась интуитивными способностями и их возможностью посмотреть на мир глазами другого, а у девушек — спонтанным интересом к другому как субъекту взаимодействия.

Эмоциональное истощение и редукция профессиональных достижений, то есть обратная шкала профессиональной успешности являются индивидуальными компонентами выгорания. Первый проявляется в сниженном эмоциональном фоне, эмоциональной опустошенности, второй, являясь компонентом самооценки, обнаруживается в тенденции негативно оценивать себя, свои способности и достижения в профессиональной сфере.

Таким образом, как у парней, так и у девушек начальный уровень эмоционального истощения определяет его и на выходе, а текущий уровень эмоционального истощения зависит от текущего уровня деперсонализации. Высокие значения эмпатии и способности к идентификации у парней могут способствовать эмоциональному истощению. У девушек способность входить в эмоциональный резонанс с окружающими является фактором риска эмоционального истощения, а развитие установок, способствующих эмпатии, наоборот, — фактором ее профилактики. Начальный уровень эмоционального истощения влияет и на уровень деперсонализации по завершении обучения у слушателей обоего пола. Те слушатели, кто имеет изначально высокий уровень эмоционального истощения, более чем в 50% у

девушек и в 70% у парней, будут иметь высокий уровень деперсонализации [23].

Высокий уровень спонтанного интереса к другому, при низких эмпатических установках у девушек и высокий уровень эмпатии у парней являются фактором риска развития деперсонализации, а развитие способности к идентификации у парней и умений создавать доверительную атмосферу у девушек могут служить ее редукции.

Как у парней, так и у девушек конечные значения профессиональной успешности зависят от ее начального уровня. У девушек способность к идентификации повышает профессиональную успешность, а излишняя способность к сопереживанию снижает ее. У парней рост профессиональной успешности определяется рациональным каналом эмпатии и проникающей способностью. Редукция профессиональных достижений у девушек может определяться повышением деперсонализации и эмоциональным истощением, а у парней – ростом эмоционального истощения и снижением деперсонализации. Неустойчивое разнонаправленное влияние деперсонализации на уровень профессиональной успешности позволяет рассматривать последнюю как механизм совладания с нарастающей деперсонализацией [23].

Высокие значения эмпатии у парней определяют высокие значения эмоционального истощения и деперсонализации, что не согласуется с выводами В.В. Лукьянова (2007 год) о том, что высокий уровень эмпатии наряду с механизмом психологической защиты «отрицание» и адаптивными вариантами копинг-механизмов являются личностными факторами, препятствующими развитию синдрома эмоционального выгорания. Эти данные также не согласуются с данными В.Н. Козиной (1998 год), согласно которым низкий уровень эмпатии является проявлением синдрома эмоционального выгорания вследствие эмоционального истощения. Исследование влияния структурных элементов эмпатии на отдельные шкалы

синдрома эмоционального выгорания позволило более четко определить факторы риска его развития [23].

С.А. Житвай считает, что процесс обучения может обладать саногенным эффектом, и прослеживается его возможное корректирующее влияние. К факторам учебного процесса относятся: продолжительность обучения, приобретение опыта в супервизии, а именно системе профессиональной помощи специалистам, помогая росту в дальнейшей карьере, личностного роста, участие в тренинге, получение теоретических знаний, а также интерес слушателей, межличностное взаимодействие и стиль преподавания [28].

Таким образом, специалисты, имеющие на входе в учебный процесс значимо более высокие значения деперсонализации и более низкие показатели профессиональной успешности, указывают на значимость приобретения опыта групповой супервизии. Специалисты, имеющие на выходе более высокие показатели профессиональной успешности, подчеркивают значимость теоретических знаний. Специалисты с низкими значениями деперсонализации на выходе указывают на значимость опыта участия в группе личностного роста. Можно предположить, что участие в группе супервизии несет больший корректирующий эффект для специалистов с высокой степенью редукции профессиональных достижений, а группы личностного роста приоритетны для лиц с выраженной степенью деперсонализации.

Начальный уровень эмоционального истощения определяет уровень эмоционального истощения и деперсонализации на выходе из учебного процесса, а начальные значения профессиональной успешности ее конечные значения у специалистов обоего пола. У специалистов девушек высокие значения деперсонализации и профессиональной успешности на входе определяют высокие значения деперсонализации на выходе.

Высокий уровень эмпатии, интуиции и способность к идентификации у парней являются фактором риска развития синдрома эмоционального

выгорания, что происходит за счет роста эмоционального истощения и деперсонализации. У девушек высокая способность к сопереживанию может способствовать развитию эмоционального истощения и редукции профессиональных достижений, а высокий спонтанный интерес к другому, при низких значениях эмпатических установок — деперсонализации.

Факторами, снижающими риск развития эмоционального истощения и деперсонализации у девушек, являются установки, способствующие эмпатии, развитие способности к созданию доверительной атмосферы снижает уровень деперсонализации у девушек и повышает профессиональную успешность у парней. Способность к идентификации является фактором, снижающим деперсонализацию у парней, и повышает профессиональную успешность у девушек, а развитие спонтанного интереса к другому у парней профилирует редукцию профессиональных достижений.

М.А. Дмитриева утверждает, что корректирующий эффект учебного процесса проявляется в отношении эмоционального истощения и деперсонализации только у слушателей с изначально высокими значениями этих шкал синдрома эмоционального выгорания. Опыт личной супервизии и участие в группах личностного роста редуцируют деперсонализацию, а профессиональная успешность поддерживается участием в группах супервизии [23].

На сегодняшний день актуальна проблема психологических индивидуальных черт студентов, влияющих на формирование синдрома эмоционального выгорания. При этом недостаточно изучен вопрос, связанный с влиянием на данный процесс эмпатии.

В учебно-профессиональной деятельности студента общение с преподавателями занимает одно из ведущих мест. В связи с этим, эмпатийность — это необходимое качество, которым студент должен обладать независимо от обстоятельств. Эмпатия - «это постижение эмоционального состояния, проникновение, вчувствование в переживания другого человека. Способность индивида к параллельному переживанию тех эмоций, что

возникают у другого индивида в ходе общения с ним. Понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его переживания» [Цит. по: 58].

В нашей работе понятие «эмпатия» рассматривалось в рамках интегративного подхода, где она анализируется как совокупность познавательных и эмоциональных процессов.

Эмпатия обеспечивает положительный контакт между студентом и преподавателем, облегчает понимание чувства и эмоций других участников учебно-воспитательного процесса, влияет на успешность освоения любого знания. Как отмечают Л.Э. Кузнецова [32] и С.А. Володина [17], способность к эмпатии у одного и того же студента меняется в зависимости от конкретной ситуации и конкретного преподавателя. При этом состояние студента не должно быть идентичным состоянию преподавателя. В то же время, разделяя свои чувства с преподавателем, студент перестает ощущать себя наедине со своими бедами.

На сегодняшний день понимание эмпатии как изучение эмоционального состояния другого человека предполагает наличие трёх ее видов:

- эмоциональной эмпатии, базирующейся на механизмах отождествления и идентификации;

- когнитивной эмпатии, в основе которой лежат интеллектуальные процессы;

- предикативной эмпатии, отражающейся в прогностическом представлении о другом человеке, основанном на интуиции [49].

Согласно исследованиям Н.Е. Водопьяновой [16; 14], у студентов наблюдается эмоциональный вид эмпатии. Лица, сосредоточенные на собственном «Я», социально-отгороженные, а также эмоционально истощенные в результате учебно-профессионального выгорания, характеризуются низким уровнем эмпатии. Высокий уровень эмпатии наблюдается у лиц сенситивных, испытывающих трудности в социальной и

профессиональной адаптации, с несформировавшейся Я-концепцией. Оптимальным, или средним, уровнем эмпатии обладают зрелые личности, отличающиеся высоким коммуникативным потенциалом, с сформировавшейся Я-концепцией.

Возникновение эмоционального выгорания зачастую обусловлено развитием эмпатии у студентов, которое проявляется при взаимодействии с другими студентами и преподавателями. В.В. Бойко определяет эмпатию как *«форму рационально-эмоционально-интуитивного отражения другого человека, которая является утонченным средством «вхождения» в психоэнергетическое пространство другого человека»* [Цит. по: 10]. Автор выделяет ряд каналов эмпатии, которые по-разному влияют на поведение оппонентов, отзывчивость и интуитивное отражение:

- 1) Рациональный канал характеризуется направленностью внимания, восприятия и мышления индивида на понимание другого, а именно его поведение, проблемы и состояние;
- 2) Эмоциональный канал позволяет сопереживать, соучаствовать другому человеку, погрузиться в его эмоциональное поле;
- 3) Интуитивный канал позволяет индивиду прогнозировать поведение другого человека, действовать в условиях дефицита исходной информации о нём, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании.

Следует отметить и функции эмпатии, которые проявляются в жизни конкретного человека:

- эмпатия, исходящая от субъекта эмпатии, увеличивает его способность убеждать;
- она помогает преодолеть психологическую защиту другого;
- расширяет представление о жизни других;
- обогащает собственный эмоциональный опыт;
- развивает личность и систему ее ценностей;
- несет охранные функции, если воспринимаемый опыт угрожает психическому равновесию индивида [51].



Если индивид старается избегать личных контактов, не проявляет интереса к другим, убеждает себя равнодушно относиться к переживаниям и проблемам окружающих, эффективность эмпатии снижается. В свою очередь, атмосфера доверия между собеседниками содействует развитию эмпатии, в то время как атмосфера напряжённости, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Важным условием эмпатии, по мнению И.В. Малышева, является идентификация, в основе которой лежит гибкость эмоций, способность к подражанию. Это умение понять другого, сопереживая ему, ставя себя на его место [39].

В свою очередь, чрезмерно высокий уровень эмпатии является одной из причин развития синдрома эмоционального выгорания, который нарушает целостность личности студента, снижая её адаптивность и устойчивость в стрессовых ситуациях. Эмоциональное выгорание студента проявляется в постоянном стремлении к сокращению времени общения, желании прекратить свою учебно-профессиональную деятельность.

Согласно результатам исследования О.В. Лысевской [37], высокая выраженность эмпатических тенденций приводит к формированию эмоционального выгорания. Данный факт обусловлен тем, что эмпатия предполагает погружение в переживания другого человека, что может сопровождаться большими эмоциональными затратами и быть психологически опасным. Согласно Е.В. Дворцовой, педагоги с высоким уровнем эмоционального выгорания проявляют сочувствие и сопереживание, что может порождать длительные и глубокие переживания, приводить к выгоранию [24].

Л.Э. Кузнецова [32] по результатам своих исследования установила наличие связи между эмпатией и эмоциональным выгоранием студентов. Автор отмечает, что, чем ниже уровень эмпатии у студента, тем меньше у него выраженность синдрома эмоционального выгорания. Однако наличие эмпатии в учебно-профессиональной деятельности необходимо для

эффективного общения с другими студентами и преподавателями, поэтому, согласно автору, наиболее эффективными в своей учебно-профессиональной деятельности будут студенты, обладающие средним уровнем эмпатии.

В своих работах И. М. Юсупов выявил различия в эмпатийности между экстерналами и интерналами. Следовательно, у интерналов уровень эмпативности выше, чем у экстерналов.

Мешает формированию и проявлению эмпатии такое свойство личности, как ее эгоцентризм, а также испытываемый человеком психологический дискомфорт, а именно тревожность, агрессивность, депрессия, невротизация. Играть роль и установки, препятствующие эмпатии: избегать лишних контактов, считать неуместным проявлять любопытство к другой личности, спокойно относиться к переживаниям и проблемам других людей. Возможно, именно этими личностными особенностями объясняется выявленный И. М. Юсуповым факт, что тренинг эмпатийности продуктивен только с теми лицами, у которых ее исходный уровень не ниже среднего [67].

Таким образом, эмпатия является необходимым качеством студента, обеспечивающим положительный контакт с преподавателями и влияющим на успешность освоения любого знания. В науке существуют различные подходы, объясняющие связь уровня эмпатии и эмоционального выгорания. Отметим, что высокий и очень высокий уровень эмпатии приводит к формированию эмоционального выгорания. А низкий уровень эмпатии характерен для людей социально-отверженных, сконцентрированных только на себе, с недостаточно развитой социальной отдачей, вследствие уже наличия эмоционального выгорания. В связи с этим, важным профилактическим ресурсом, обеспечивающим снижение риска формирования синдрома эмоционального выгорания, является обучение управлению своими эмоциями и чувствами, которое позволяет успешнее воспринимать чувства и переживания других людей, а также контролировать собственные эмоции. Кроме того, контроль над своими эмоциями и

чувствами повысит адаптационные возможности студента и гармонизирует взаимодействие с коллективом и преподавателями.

## **Глава 2. Эмпирическое исследование психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии**

### **2.1. Организация и методы исследования**

При организации изучения психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии мы исходили из теоретических положений, изложенных в первой главе.

Исследование проводилось на базе педагогического института НИУ «БелГУ» г. Белгорода. В исследовании приняли участие студенты, в количестве 62 человека, 3 курса факультета Психологии. Средний возраст испытуемых – 19 лет, из них 54 девушки и 8 юношей.

Выбор испытуемых обусловлен темой исследования. Полученные результаты позволили выявить особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии.

Исследование проводилось в индивидуальном порядке с учетом принципа добровольного участия. Методики предъявлялись испытуемым в печатном виде, с соответствующими инструкциями и пояснениями.

**Проблема** исследования: каковы возможности психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии?

**Объект** исследования – синдром эмоционального выгорания у студентов.

**Предмет** исследования – особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии.

**Цель** исследования является изучить особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии для разработки и апробации программы психокоррекции у них эмоционального выгорания.

**Гипотезы исследования:**

1) риск эмоционального выгорания выше у студентов с низким и высоким уровнем эмпатии, в частности: студенты с низким уровнем эмпатии будут характеризоваться неадекватным избирательным эмоциональным реагированием и эмоционально-нравственной дезориентацией, а также достаточно высоким уровнем стрессоустойчивости; для студентов с высоким уровнем эмпатии характерны расширение сферы экономии эмоции и редукция профессиональных обязанностей, а также низкий уровень стрессоустойчивости;

2) психокоррекция эмоционального выгорания направлена на развитие у студентов эмпатических способностей при одновременном снижении нейротизма и повышении стрессоустойчивости.

Для достижения цели исследования, необходимо решить следующие **задачи:**

1. Исследование риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии.
2. Анализ корреляционной связи показателей синдрома эмоционального выгорания и эмпатии, интерпретация полученных результатов.
3. Разработка, внедрение и оценка эффективности программы психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии.

Исследование проводилось в пять этапов:

1. Первый этап включал анализ литературы по проблеме исследования, определение его цели и задач, выбор объекта и предмета исследования, разработку плана и инструментария, выдвижение гипотезы;

2. Второй этап включал подготовку и проведение исследования, направленного на изучение особенностей риска синдрома эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии, анализ его результатов, проверку гипотезы;

3. На третьем этапе исследования, полученные при статистической обработке данные, были проинтерпретированы. Анализ результатов сопровождался представленным иллюстративным материалом.

4. Составление и проведение коррекционной программы.

5. Анализ эффективности и сравнение данных повторного среза с данными до воздействия.

Для решения задач нашего исследования использовались следующие методы: психодиагностические методы, методы количественного и качественного анализа, в том числе, для обработки данных использовались методы математической статистики.

Для подтверждения гипотезы нами были проведены, обработаны и проанализированы следующие методики:

1. Методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко).
2. Методика «Диагностика эмпатии» (И.М. Юсупов).
3. Тест на стрессоустойчивость (Т. Холмс, Р. Раге).
4. Беседа.

Методика «Диагностика эмоционального выгорания» (В.В. Бойко) (Приложение 1) позволила диагностировать ведущие симптомы «эмоционального выгорания» и определить, к какой фазе развития стресса они относятся: «напряжения», «резистенции», «истощения» [46].

Данная методика состоит из 84 суждений, позволяющих диагностировать три фазы «эмоционального выгорания»: напряжение, резистенция и истощение. Каждая фаза стресса, диагностируется на основе четырех, характерных для неё симптомов.

Методика «Диагностика эмпатии» (И.М. Юсупов) предназначена для исследования уровня эмпатии, иными словами, сопереживания, т.е. умения поставить себя на место другого человека, способности к произвольной эмоциональной отзывчивости на переживания других людей (Приложение 2) [47].

Оценочная шкала стрессовых событий Холмса-Раге (Приложение 3) разработана в 1967 году американскими психиатрами Т. Холмсом и Р. Раге, исследовавшими связь заболеваний с предшествовавшими серьезными изменениями в жизни человека. На основании своего исследования они составили шкалу, в которой каждому важному жизненному событию соответствует определенное число баллов в зависимости от степени его стрессогенности. Большое количество набранных баллов – это сигнал тревоги, предупреждающий об опасности возникновения психосоматических заболеваний [48].

А также с помощью метода беседы была получена социально-демографическая информация о студентах, обучающихся в образовательном учреждении.

## **2.2. Анализ и интерпретация результатов исследования риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии**

На первом этапе мы провели количественный и качественный анализ данных. В проведенном исследовании мы придерживались классификации И. М. Юсупова.

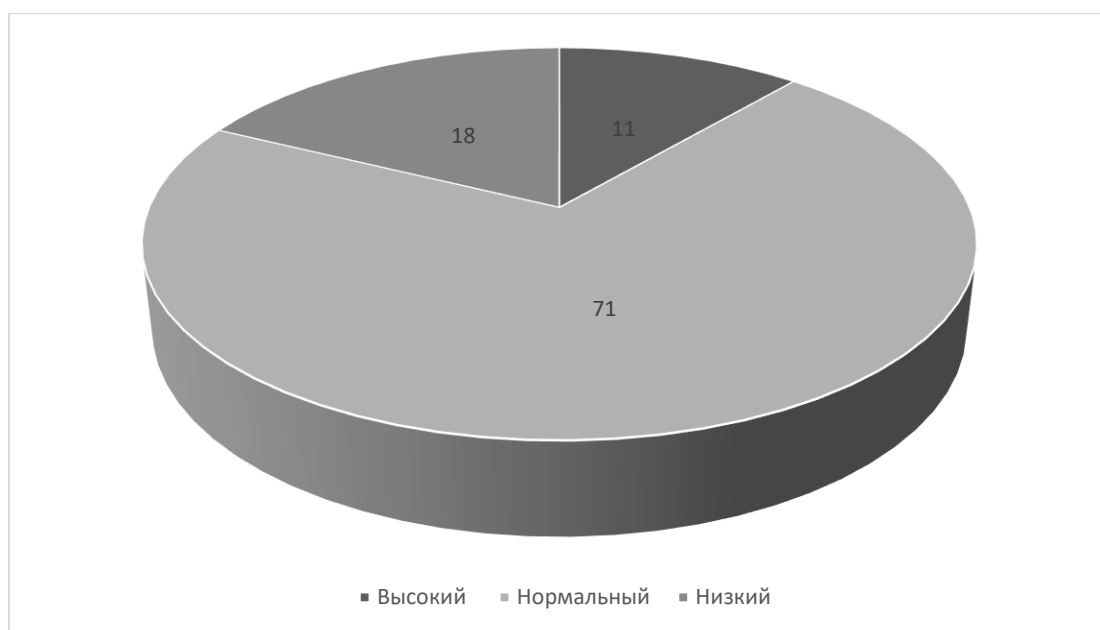


Рис. 2.2.1. Распределение студентов по показателям выраженности эмпатии (%)

По данным рисунка 2.2.1, мы видим, что наблюдается наличие только трех уровней эмпатии развития у студентов, а именно – высокого, нормального и низкого уровней. Поэтому, мы будем рассматривать только их.

Таким образом, выходит, что у 44 испытуемых, а это большая часть выборки (71%), насчитывает нормальный уровень эмпатии.

Нормальный уровень эмпатийности присущий подавляющему числу людей, а в частности и студентам. Таких людей даже окружающие люди не могут назвать грубыми, но и в это же время этих людей нельзя отнести к числу особо чувствительных личностей.

Как нам известно, что в межличностных отношениях больше склонны судить о других по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям и пониманиям.

Таким особам не чужды какие-либо эмоциональные проявления, но в большинстве случаев они находятся под контролем. В общении они стараются быть внимательными, стараются понять даже больше, чем было сказано словами. Но при излишнем излиянии чувств собеседника могут потерять терпение.

Таким людям присуще предпочтение деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным точно в том, что она будет принята правильно.

К примеру, при прочтении художественных произведений или при просмотре кинофильмов люди могут чаще следить за действием, чем же за переживаниями героев. Они чаще всего могут затрудняться прогнозировать развитие отношений между другими людьми, поэтому, случается, что их поступки окажутся для них неожиданными. То есть, у них нет раскованности чувств и это может помешать дальнейшему полноценному восприятию людей.



Следует отметить следующий уровень по выраженности – низкий, который насчитывается у 11 опрошенных (18%) от всей выборки.

При низком уровне эмпативности, человек может испытывать некие затруднения при установлении контактов с людьми. Может неуютно чувствовать себя в очень шумной компании. Также, эмоциональные проявления в поступках окружающих людей, могут казаться им непонятными и лишёнными смысла.

Такие люди отдают предпочтение уединённым занятиям, конкретным делом, а как раз-таки работе с людьми. Это люди – сторонники точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, что может наблюдаться малое количество друзей. А те, кто и есть у них, они ценят больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость к ним.

В свою очередь, люди платят им тем же. Также случаются моменты, когда чувствуется своя отчужденность – окружающие не слишком жалуют своим вниманием. Но это конечно исправимо. Они должны немного раскрыться другим людям, и стать пристальнее всматриваться в поведение своих близких и принимать их потребности как свои.

И последний уровень, который мы берем во внимание – это высокий. Всего 7 человек (11%) насчитывают это количество.

Итак, высокая эмпатийность означает, что таким людям присуща чрезмерная чувствительность к нуждам и проблемам окружающих. Они также великодушны и склонны много им прощать. С неподдельным интересом относятся к людям.

Таким людям очень нравится всматриваться в их лица и просчитывать их будущее наперед. Они могут быть эмоционально отзывчивыми, общительными, быстро устанавливая контакт и находить с ними общий язык. Исключительно, что и дети будут тянуться к таким людям.

Вот окружающие ценят их за некую открытость и душевность. А также стараются не допустить конфликты и найти компромиссные решения. Они

очень хорошо переносят критику в свой адрес. Именно в оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам.

Людам с высоким уровнем эмпатийности очень важно и предпочтительно работать с людьми, нежели в одиночку. Они постоянно нуждаются в социальном одобрении своих действий.

При всех перечисленных качествах такие люди не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Что не мало важно, не составит большого труда вывести такого человека из равновесия.

Исходя из полученных результатов, мы разделили испытуемых на группы, соответствующие выделенным фазам эмоционального выгорания (рис. 2.2.2).



Рис. 2.2.2. Распределение студентов по степени сформированности фаз эмоционального выгорания у студентов (%)

Для более удобного восприятия и понимания информации мы изменили степень сформированности фаз эмоционального выгорания на уровни - высокий, средний и низкий.

В результате данного исследования по сформированности эмоционального выгорания было установлено преобладание у большинства студентов фазы резистенции. Так, средний уровень данной фазы выявлен у

27 респондентов (44%), высокий уровень - у 23 испытуемых (37%), а низкий уровень – у 12 испытуемых, а именно 19 % студентов.

Выдвижение этой фазы в самостоятельную весьма условно. Фактически сопротивление нарастающему стрессу начинается с момента появления тревожного напряжения. Это естественно, так как человек осознанно или бессознательно стремится к психологическому комфорту, снизить давление внешних обстоятельств с помощью уже имеющихся в его распоряжении средств. Человек стремится благополучно отвести от себя неприятные эмоции, ощущения и впечатления. Формирование защиты с участием эмоционального выгорания, происходит на фоне нескольких явлений, которые мы рассмотрим в своем исследовании далее.

В фазе напряжения наибольшую часть занимает низкий уровень, который наблюдается у 68% студентов, в количестве 42 человека, у 23% респондентов выявлен средний уровень, а также у 9% студентов, в количестве 6 человек отмечается высокий уровень сформированности этой фазой.

Отметим, что нервно-тревожное напряжение в этой фазе служит одним из первых механизмом в формировании эмоционального выгорания. Напряжение имеет динамический характер, что обуславливается изматывающим постоянным явлением или усилением психотравмирующих факторов.

Тревожное напряжение формируют постоянные психоэмоциональные условия, дестабилизирующая ситуация, высокая ответственность и сложность контингента.

На данной фазе напряжения наблюдается приглушение эмоций, притупление остроты чувств и переживаний. Как правило, формируется недовольство собой и чувство собственной бесполезности.

Следует также отметить, что 29 студентов (47%) имеют низкий уровень фазы истощения, у 22 респондентов (35%) наблюдается средний уровень, 11

опрошенных (15%) характеризуются высоким уровнем сформированности данной фазы.

Факт наличия данной фазы истощения у студента характеризуется более или менее проявления ухудшения общего энергетического тонуса, потерей здоровья, некоторых профессиональных ценностей, а также эмоциональной и личностной отстраненностью. Может произойти снижение нервной системы, где именно эмоциональное выгорание является необходимым механизмом личности, в котором проявляется эмоциональная защита. А также упадок психических ресурсов, сокращение эмоционального тонуса, что устанавливается не из-за того, что выраженное противодействие оказалось малоэффективным.

Далее исходя из полученных результатов, мы разделили испытуемых на группы, соответствующие выделенным симптомам эмоционального выгорания (рис. 2.2.3).

И так же для более удобного восприятия и понимания информации мы изменили степень слаженности симптомов эмоционального выгорания на уровни - высокий, средний и низкий.

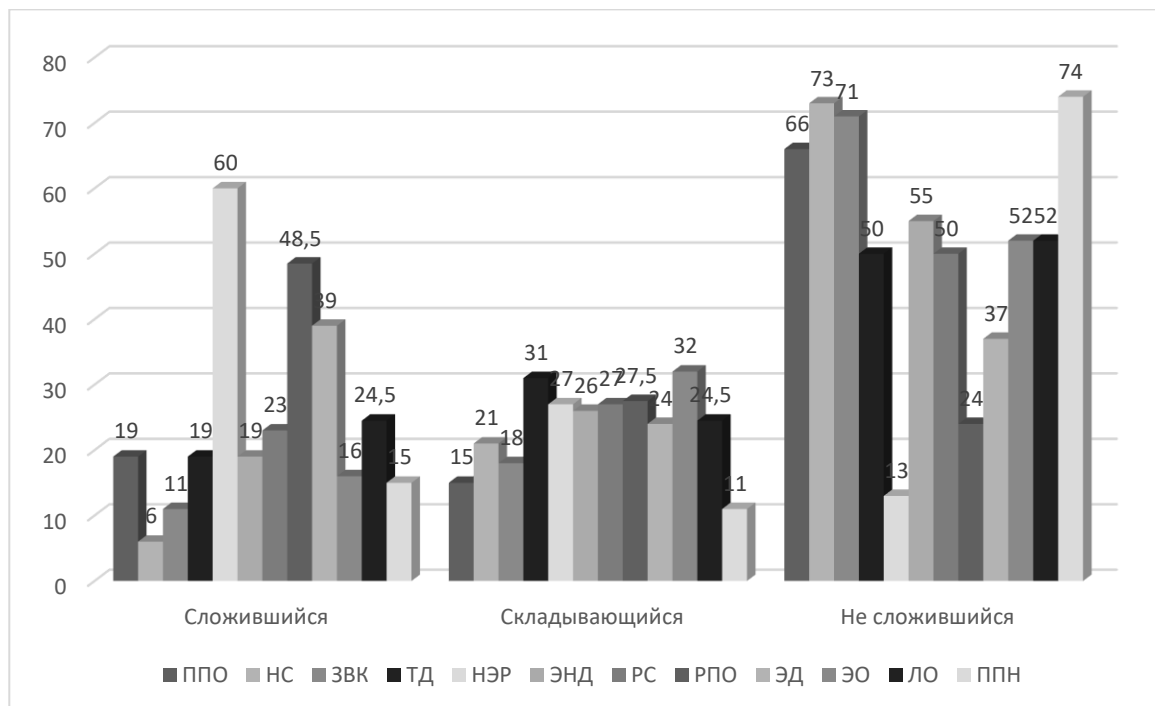


Рис. 2.2.3. Распределение студентов по показателям выраженности слаженности симптомов эмоционального выгорания (%)

Условные обозначения:

«ППО» - Переживание психотравмирующих обстоятельств.

«НС» - Неудовлетворенность собой.

«ЗВК» - «Загнанность в клетку.

«ТД» - Тревога и депрессия.

«НЭР» - Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

«ЭНД» - Эмоционально-нравственная дезориентация.

«РС» - Расширение сферы экономии эмоций.

«РПО» - Редукция профессиональных обязанностей.

«ЭД» - Эмоциональный дефицит.

«ЭО» - Эмоциональная отстраненность.

«ЛО» - Личностная отстраненность (деперсонализация).

«ППН» - Психосоматические и психовегетативные нарушения.

В результате данного исследования по слаженности эмоционального выгорания было установлено преобладание у большинства студентов симптома «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование», в количестве 37 студентов (60%). У 17 испытуемых (27%) выявился этот симптом складывающимся, а у 8 опрошенных (13%) – симптомом, который не сложившийся.

Данный симптом показывает определенный признак «выгорания», а именно когда человек в профессиональной деятельности перестает улавливать разницу между двумя принципиально отличающимися явлениями - экономичным проявлением эмоций и неадекватным избирательным эмоциональным реагированием.

В первом случае мы можем говорить об обстоятельстве выработки со временем полезной привычки. Нужно подключать к взаимодействию с деловыми партнерами эмоции довольно ограниченного регистра и умеренной интенсивности. Сюда могут входить - легкая улыбка, приветливый взгляд, мягкий, спокойный тон речи, сдержанные реакции на сильные раздражители, лаконичные формы выражения несогласия, отсутствие категоричности, грубости.

Совсем другое дело, когда человек в учебной деятельности неадекватно бережет эмоции. Также ограничивает эмоциональную отдачу за счет выборочного реагирования в ходе рабочих контактов. Тут действует принцип «хочу или не хочу». Это можно показать так: сочту нужным - уделю

внимание определенному партнеру, будет настроение - откликнуться на его состояния и потребности. При всей неприемлемости такого стиля эмоционального поведения, он весьма распространен. Суть в том, что человеку чаще всего кажется, будто он поступает правильный допустимым образом в определенной ситуации. Однако субъект общения или сторонний наблюдатель фиксирует иное - эмоциональную черствость, неучтивость или равнодушие. Неадекватное ограничение диапазона и интенсивности включения эмоций в профессиональное общение интерпретируется его партнерами как неуважение к их личности, то есть переносится на плоскость нравственных оценок.

Следует отметить симптом, почти схожий по насыщенности – это редукция профессиональных обязанностей. 30 студентов (48,5%) образуют симптом, который сложился. Для симптома, который складывается, присвоено 17 опрошенным (27,5%), и 15 испытуемых (24%) – остаются с не сложившимся данным симптомом.

Отметим, что понятие редукции означает упрощение. Следует, что этот симптом характерен тем, что именно в учебно-профессиональной деятельности, в которой предполагается обширное общение с социумом, редукция (упрощение) может проявляться в попытках облегчить или убавить обязанности, в которых затрачиваются эмоциональные ресурсы. «Законы редукции» гласят о том, что людям сферы обучения и воспитания, а также обслуживания и лечения, не дают должного внимания.

К примеру, врач не уделяет внимание больному подольше побеседовать с ним, мотивировать его к более детальному описанию жалобы. В итоге, история болезни получается недостаточно информативной, так как не были заданы уточняющие вопросы. То есть, выполняются не все требования к некоторым должностям, требующих подключения эмоций. Из этого вытекает, что редукция учебных обязанностей – это обычная ситуация бескультуры в учебно-профессиональных контактах.

Симптом «эмоционального дефицита» выявлен у 24 опрошенных (39%) как сложившийся симптом, складывающийся – 15 студентов (24%), и не сложившийся – 23 студентов (37%).

Для симптома эмоционального дефицита прилегают следующие компетенции. К профессионалу, а именно студенту, может наступить ощущение, что он уже способен помочь субъектам своей профессиональной деятельности. Но в свою очередь, он не в состоянии входить в их положение, участвовать и сопереживать, отзываться на их ситуации, которые обязаны трогать морально, побуждать усиливать интеллектуальную, волевою и нравственную отдачу. На самом деле, о том, что это ничто иное как эмоциональное выгорание, может говорить его еще недавний опыт. А именно то, что некоторое время тому назад таких ощущений не было, а человек переживает их появление.

Симптом может постепенно усиливаться и приобретать более сложную форму, когда все реже будут появляться положительные эмоции и все чаще отрицательные. Также дополнять симптом «эмоционального дефицита» могут добавлять такие эмоции – резкость, грубость, раздражительность, обиды и капризы.

Симптом «личностной отстранённости, или деперсонализации», насчитывает 15 студентов (24,5%), у которых сложившийся симптом, складывающийся симптом – 15 опрошенных (24,5%), и не сложившийся – 32 испытуемых (52%).

Для симптома личностной отстраненности, или же деперсонализации, следует проявление в широком диапазоне поступков в различных ситуациях профессионала в процессе общения. Прежде всего отмечается полная или частичная утрата интереса к личности как к субъекту учебно-профессионального процесса. Он может восприниматься как неодушевленный предмет, как объект для манипуляций – с ним приходится что-то делать. Данный объект тяготит своими проблемами, потребностями, неприятно его присутствие, сам факт его существования. Перемещение

«выгорания» проникают в установки, принципы и систему ценностей личности. Из этого возникает защитный эмоционально-волевой настрой. Студенту, в данном случае, может казаться, что работа с людьми не интересна, не доставляет удовлетворения, не представляет социальной ценности.

В наиболее тяжелых формах «выгорания» личность рьяно защищает свою философию, по поводу таких чувств как «ненавижу», «презираю». В таких случаях «выгорание» смыкается с психопатологическими проявлениями личности, с невротоподобными или психическими состояниями. Именно таким личностям противопоказана такая профессиональная деятельность. Но, к сожалению, они ею заняты, поскольку нет психологического подбора кадров и аттестации.

Синдром «расширения сферы экономии эмоций» наблюдается у 14 студентов (23%) – сложившийся симптом, у 17 респондентов (27%) – складывающийся симптом, и не сложившийся – у 31 испытуемого (50%), от всей выборки.

Такое доказательство эмоционального выгорания имеет место тогда, когда данная форма защиты осуществляется вне профессиональной области – в общении с родными, друзьями и знакомыми. Можно привести такой пример о том, что на учебе студент очень сильно устает от контактов, разговоров, ответов на вопросы, что даже не хочется общаться с близкими. Кстати, что самое плохое, так это то, что именно родные и становятся первыми жертвами эмоционального выгорания.

На учебе еще можно сдерживаться соответственно нормативам и обязанностям, а дома уже замыкаться или, хуже того, готовы разругаться во всеми своими близкими.

Еще это называется симптомом «отравления людьми», когда студент пресыщен иными человеческими контактами.

Симптом «переживания психотравмирующих обстоятельств» насчитывает для сложившегося симптома 12 студентов (19%), для



складывающегося симптома 9 человек (15%), и для не сложившегося – 41 человек (66%).

Данный симптом проявляется усиливающимся осознанием психотравмирующих факторов профессиональной либо учебной деятельности, которые трудно или вовсе неустранимы. И если студент в своей учебно-профессиональной деятельности не ригиден, то раздражение ими постепенно растет, накапливается отчаяние и негодование. Неразрешимость ситуации может привести к развитию прочих явлений «выгорания».

Симптом «тревоги и депрессии» насчитывает 12 студентов (19%) – сложившийся симптом, у 19 студентов (31%) – складывающийся симптом и не сложившийся симптом – у 31 студента (50%).

Симптом обнаруживается в связи с профессиональной деятельностью в особо осложненных обстоятельствах, побуждающих к эмоциональному выгоранию как средству психологической защиты.

Проявляется чувство неудовлетворенности работой и собой, которые порождают мощные энергетические напряжения в форме переживания ситуативной или личностной тревоги, разочарования в себе, в избранной профессии, в конкретной должности или месте работы.

Данный симптом, пожалуй, – крайняя точка в формировании тревожной напряженности при развитии эмоционального выгорания.

Симптом «эмоционально-нравственной дезориентации» насчитывает, в свою очередь, 12 студентов (19%) – в сложившемся симптоме, 16 человек (26%) – в складывающемся симптоме, и не сложившийся симптом – 34 человека (55%).

Этот симптом как-бы углубляет неадекватную реакцию в отношениях со своими одноклассниками или же субъектами одной учебно-профессиональной деятельности. Нередко же, у студента возникает потребность в самооправдании. Не проявляется должного эмоционального отношения к субъекту, он защищает свою стратегию. При этом могут также

звучать различные суждения по поводу жизненных ситуаций. Подобные мысли и оценки бесспорно могут свидетельствовать о том, что эмоции не пробуждают или недостаточно стимулируют нравственные чувства. Ведь профессиональная или учебная деятельность, построенная на человеческом общении, не знает исключений.

К примеру, врач не имеет морального права делить больных на «хороших» и «плохих». В свою очередь, учитель не должен решать педагогические проблемы подопечных по собственному выбору. Обслуживающий персонал не может руководствоваться личными предпочтениями.

К сожалению, в учебно-профессиональной деятельности студенты могут сталкиваться с проявлениями эмоционально-нравственной дезориентации. Как правило, это вызывает справедливое возмущение на то, что происходят попытки поделить людей, которые достойные и недостойные уважения.

Симптом «эмоциональной отстранённости» насчитывает в сложившемся симптоме 10 студентов (16%), в складывающемся симптоме – 20 человек (32%), и не сложившийся – 32 человека (52%).

В данной симптоме студент почти полностью исключает эмоции из сферы профессиональной или учебной деятельности. Его уже почти ничто не волнует, почти ничто не вызывает эмоционального отклика – ни позитивные обстоятельства, ни отрицательные. При том, что это не исходный дефект эмоциональной сферы, не признак ригидности, а простая приобретенная за годы эмоциональная защита.

Реагирование без чувств и эмоций наиболее яркий симптом «выгорания». Он свидетельствует о профессиональной или же учебной деформации личности и наносит ущерб субъекту общения.

Субъекты учебно-профессиональной деятельности обычно переживают проявление к ним любого безразличия и могут быть глубоко травмированы. Особенно опасна демонстративная форма эмоциональной отстраненности, когда студент всем своим видом показывает, что ему на все плевать.

Симптом «психосоматических и психовегетативных нарушений» насчитывает 9 студент (15%) – сложившийся симптом, 7 человек (11%) – складывающийся симптом, и не сложившийся – 46 человек (74%).

Как и должно следовать из названия, симптом проявляется на уровне физического и психического самочувствия. Обычно он образуется по условно-рефлекторной связи негативного свойства.

Многое из того, что касается субъектов учебно-профессиональной деятельности, провоцирует отклонения в соматических или психических состояниях. Порой даже мысль о таких субъектах или контакт с ними вызывает плохое настроение, дурные ассоциации, бессонницу, чувство страха, неприятные ощущения в области сердца, сосудистые реакции, обострения хронических заболеваний.

Переход реакций с уровня эмоций на уровень психосоматики свидетельствует о том, что эмоциональная защита – «выгорание» – самостоятельно уже не справляется с нагрузками, и энергия эмоций перераспределяется между другими подсистемами студентов в учебно-профессиональной деятельности. Таким способом организм спасает себя от разрушительной мощи эмоциональной энергии.

Симптом «загнанности в клетку» проявляется у 7 студентов (11%) – сложившийся симптом, 11 человек (18 %) – складывающийся симптом, и не сложившийся симптом – 44 человека (71%).

Данный симптом может возникать не во всех случаях, хотя выступает логическим продолжением развивающегося стресса. Когда психотравмирующие обстоятельства очень давят, то очень часто приходит чувство безысходности.

Пытаясь что-то изменить, еще и еще раз обдумываются неудовлетворительные аспекты своей работы. Это приводит к усилению психической энергии за счет индукции идеальной работы мышления.

Также действуют планы, цели, установки, смыслы, подключаются образы должного и желаемого. Сосредоточение психической энергии

достигает внушительных объемов. И если она не находит выхода, если не сработало какое-либо средство психологической защиты, включая эмоциональное выгорание, то человек переживает ощущение «загнанности в клетку». Это состояние интеллектуально-эмоционального затора, тупика. В жизни можно часто ощутить это состояние «загнанности в клетку», и не только по поводу профессиональной деятельности.

Симптом «неудовлетворенности собой» насчитывает и проявляется у наименьшего количества исследуемых студентов. А именно у 4 студентов (6%) – сложившийся симптом, у 13 человек (21%) – складывающийся симптом, и не сложившийся симптом – у 45 человек (73%).

В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, избранной профессией, занимаемой должностью, конкретными обязанностями.

Здесь начинает действовать механизм «эмоционального переноса» – энергетика направляется не только и не столько вовне, сколько на себя. По крайней мере, возникает замкнутый энергетический контур «Я и обстоятельства», впечатления от внешних факторов деятельности постоянно травмируют личность и побуждают ее вновь и вновь переживать психотравмирующие элементы профессиональной деятельности. В этой схеме особое значение имеют известные нам внутренние факторы, способствующие появлению эмоционального выгорания – интенсивная интериоризация обязанностей, роли, обстоятельства деятельности, повышенная совестливость и чувство ответственности. На начальных этапах «выгорания» они нагнетают напряжение, а на последующих провоцируют психологическую защиту.



Рис. 2.2.4. Распределение студентов по показателям выраженности стрессоустойчивости (%)

Исходя из рисунка, а именно показателям выраженности стрессоустойчивости у студентов, следует отметить следующие моменты.

Наивысшую ступень разделили сразу два уровня, это - достаточно большая сопротивляемость стрессу и пороговая сопротивляемость.

На счет достаточно большой сопротивляемости стрессу, то тут насчитывается 17 опрошенных, а именно 27,5 % человек.

На данном уровне обследуемый должен обладать очень высокой степенью стрессоустойчивости. Для него будет характерна минимальная степень стрессовой нагрузки в различных ситуациях. Любая деятельность личности, независимо от ее направленности и характера тем эффективнее, чем выше уровень стрессоустойчивости.

Это может дать возможность говорить про управленческую деятельность как таковую, которая имеет очень сильный стрессогенный характер. А вот повышение уровня стрессоустойчивости личности прямо и непосредственно также может привести к продлению жизни в целом.

Следующий уровень, на котором также насчитывается такое количество, как и предыдущем, а именно 17 респондентов (27,5%) пороговая сопротивляемость.

Этот уровень пороговой сопротивляемости ведет за собой то, что здесь личность обладает средней степенью стрессовой нагрузки. Ее стрессоустойчивость снижается с увеличением стрессовых ситуаций в жизни.

Это может привести к тому, что личность сама будет вынуждена какую-то часть своей энергии и ресурсов вообще тратить на борьбу со своими негативными психологическими состояниями, которые возникают в процессе стресса. А это, в свою очередь, также дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая в меньшей степени носит стрессогенный характер.

К примеру, верующий человек, как правило, более стрессоустойчив благодаря своей внутренней способности к духовному самоограничению и смирению.

По убываю насыщенности степени сопротивляемости стрессу, далее следует низкая степень сопротивляемости стрессу. Насчитывается 15 испытуемых (24%).

Обследуемый обладает очень низкой степенью стрессоустойчивости, а подробнее – ранимостью. Это может привести к тому, что человек также вынужден небольшую часть своей энергии и ресурсов тратить собственно на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса.

Вообще, большое количество баллов – это может быть уже сигналом тревоги, который предупреждает об опасности. А, следовательно, необходимо срочно что-то предпринимать, что ликвидировать стресс. Потому как, в таком случае, испытуемому просто грозит психосоматическое заболевание, поскольку он уже близок к фазе нервного истощения.

И последний уровень, который насчитывает 13 студентов (21%), это – высокая степень сопротивляемости стрессу.

Здесь же оцениваемый обладает уже высокой степенью стрессоустойчивости. Его энергия и ресурсы не тратятся на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе

самого стресса. Поэтому любая деятельность испытуемого, даже профессиональная или же учебная, независимо от ее направленности и характера становится эффективнее. Это, на самом деле, дает возможность говорить про управленческую деятельность как такую, которая имеет стрессогенный характер.

Далее, мы разделили студентов на группы по уровням эмпатии и сравнили эти группы по следующим показателям.

В первую очередь, происходило сравнение студентов по уровням эмпатии и уровням стрессоустойчивости.

Так, было выражено, что больший процент студентов, а именно 24%, был выявлен на нормальном уровне эмпатии с уровнем пороговой сопротивляемости стрессоустойчивости. Лишь 9% можно наблюдать с низким уровнем эмпатии (рис.2.2.5).

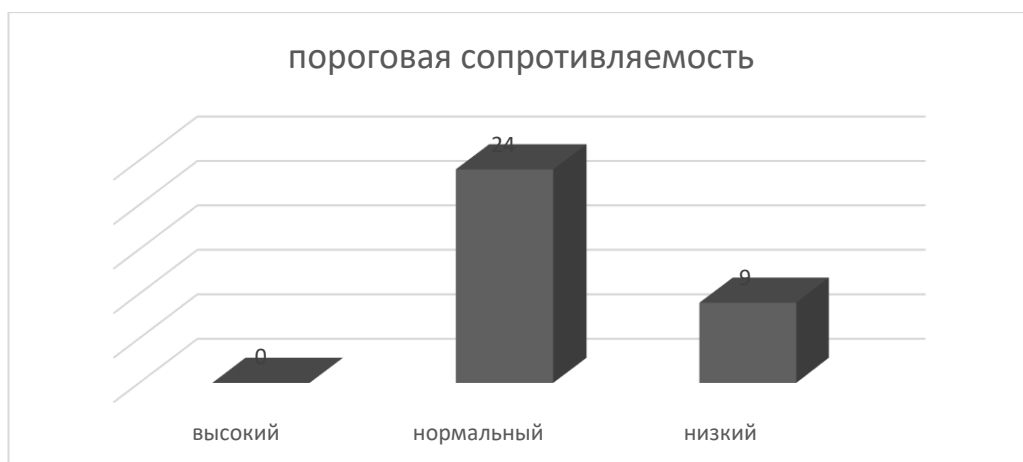


Рис. 2.2.5. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности уровня пороговой сопротивляемости стрессоустойчивости (%)

19% было выражено с нормальным уровнем эмпатии на уровне высокой сопротивляемости стрессоустойчивости. Всего 2% можно выделить с высоким уровнем эмпатии (рис.2.2.6).

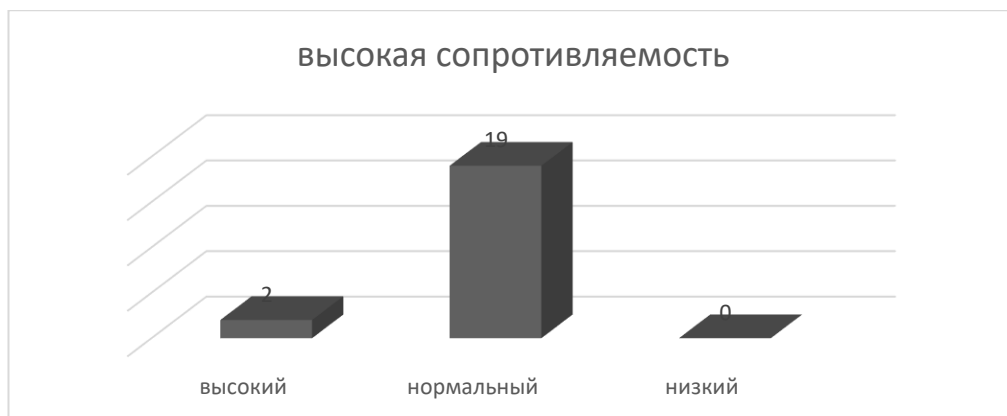


Рис. 2.2.6. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности уровня высокой сопротивляемости стрессоустойчивости (%)

На уровне достаточно большой сопротивляемости стрессоустойчивости было найдено 15% студентов с нормальным уровнем эмпатии, 10% - низкий уровень эмпатии, и всего 3% с высоким уровнем эмпатии(рис.2.2.7).

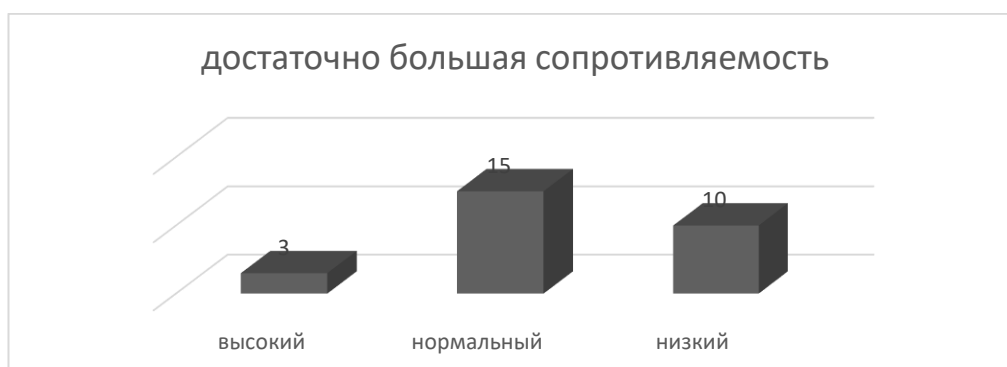


Рис. 2.2.7. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности уровня достаточно большой сопротивляемости стрессоустойчивости (%)

Отметим, что на низком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости было выражено 13% студентов с нормальным уровнем эмпатии, 6% - с высоким, и лишь 3% - с низким уровнем эмпатии(рис.2.2.8).

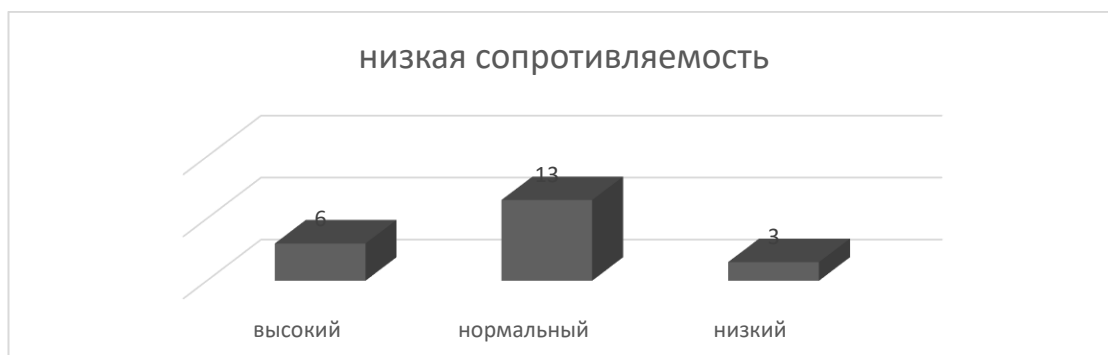


Рис. 2.2.8. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности уровня низкой сопротивляемости стрессоустойчивости (%)



Далее, мы разделили студентов по группам эмпатии и по сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания.

Первой выступила фаза напряжения, где с нормальным уровнем эмпатии было выражено 44% студентов, где фаза была не сформирована. 15% отнесем к низкому уровню эмпатии, и 10% к высокому уровню эмпатии(рис. 2.2.9).

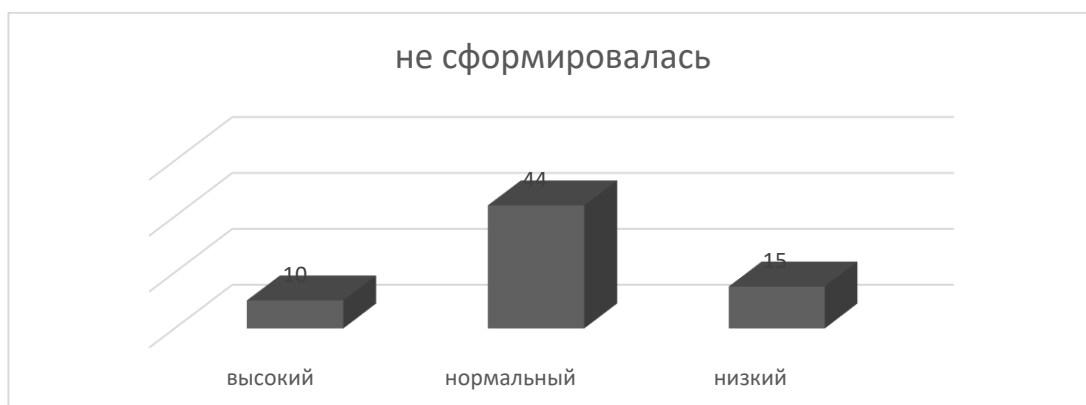


Рис. 2.2.9. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы напряжения (%)

В стадии формирования было выделено 19% студентов с нормальным уровнем эмпатии, и всего 3% низкого уровня эмпатии(рис.2.2.10).

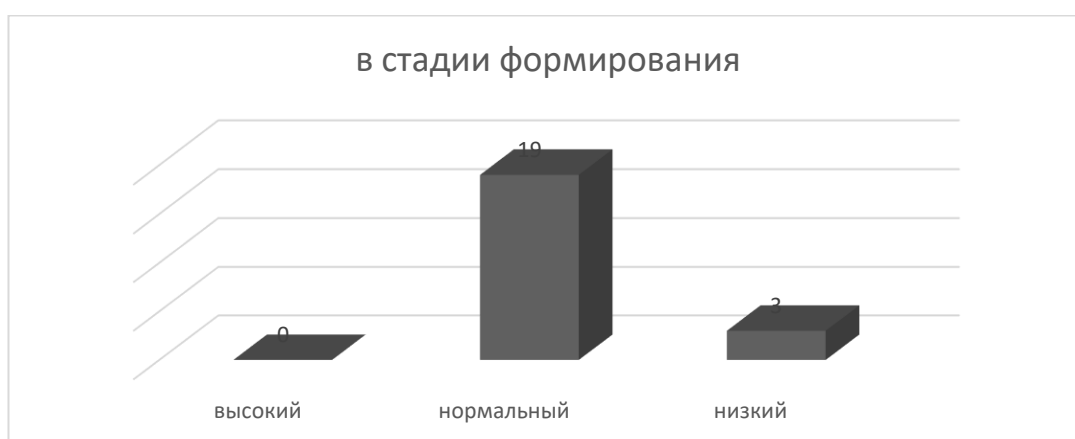


Рис. 2.2.10. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы напряжения (%)

И в сформировавшейся фазе мы можем наблюдать 8% студентов с нормальным уровнем эмпатии, и лишь 2% с высоким уровнем эмпатии(рис.2.2.11).

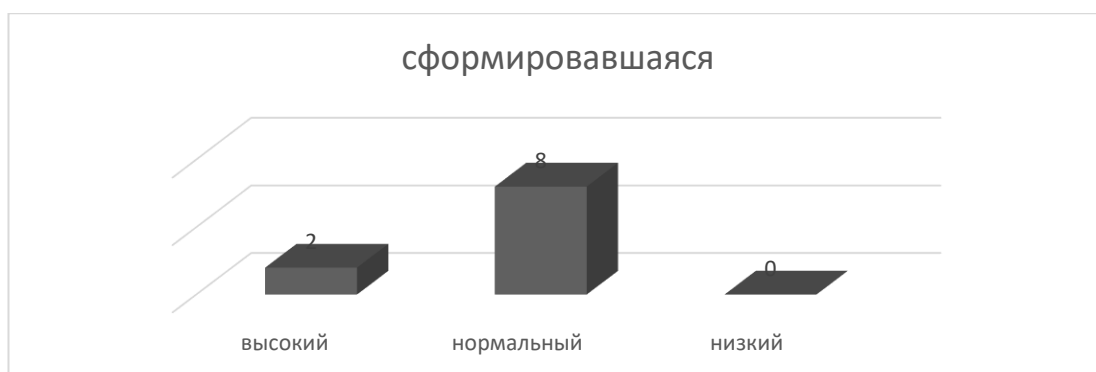


Рис. 2.2.11. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы напряжения (%)

Второй выступила фаза резистенции, где в процентном соотношении ярко выраженной является стадия формирования. 31% был обнаружен у студентов с нормальным уровнем эмпатии, 8% - с низким, и 5% - с высоким уровнем эмпатии(рис.2.2.12).

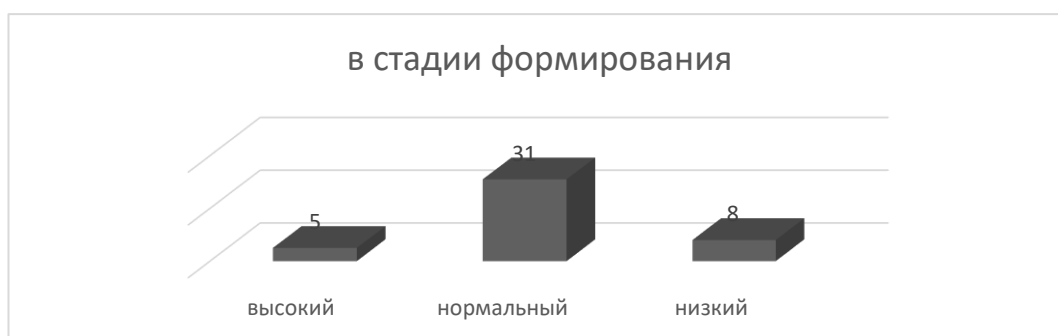


Рис. 2.2.12. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы резистенции (%)

В сформированной стадии было выявлено 26% с нормальным уровнем эмпатии, с высоким уровнем эмпатии – 6%, и с низким уровнем эмпатии только 5% от всей выборки(2.2.13).

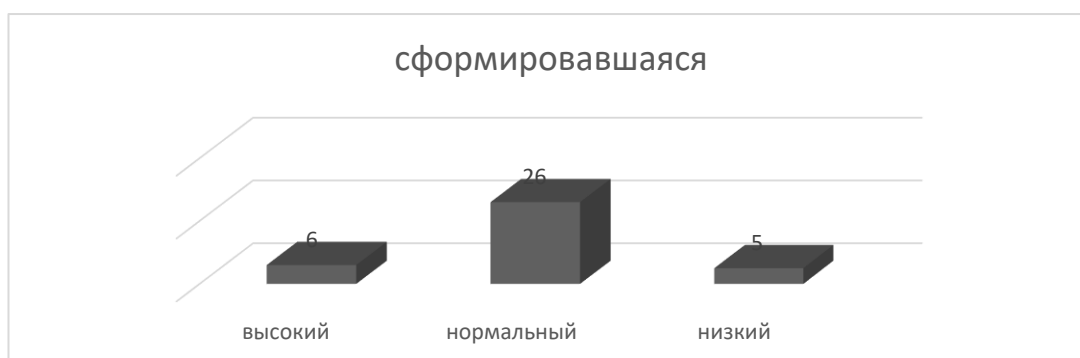


Рис. 2.2.13. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы резистенции (%)

На не сформировавшейся стадии было выявлено 13% с нормальным уровнем эмпатии, и 5% с низким(рис.2.2.14).

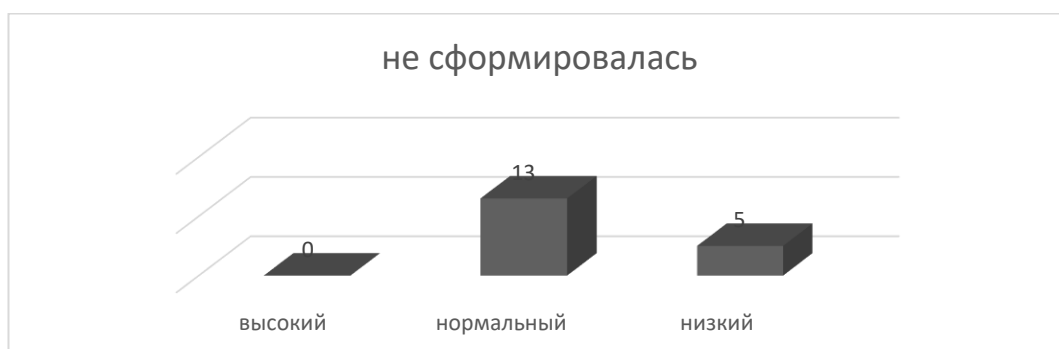


Рис. 2.2.14. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы резистенции (%)

И, наконец, третья фаза синдрома эмоционального выгорания - это истощение.

На фазе истощения больший процент показал на не сформировавшейся стадии, а именно 32% студентов с нормальным уровнем эмпатии, 10% с низким уровнем эмпатии и 5 % с высоким уровнем эмпатии(рис.2.2.15).

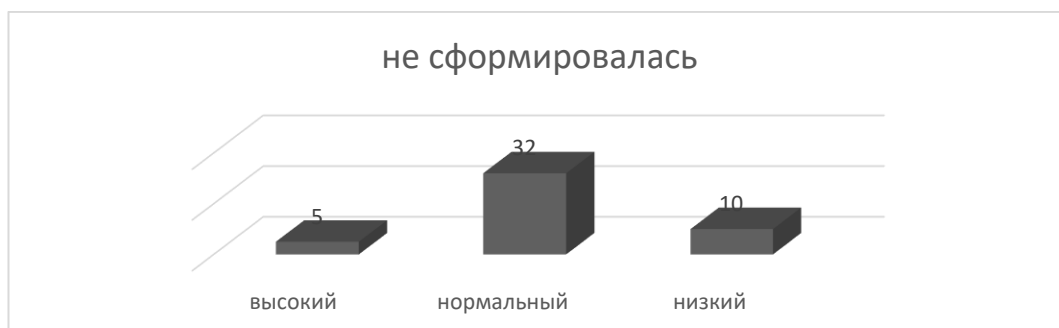


Рис. 2.2.15. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы истощения (%)

В стадии формирования находятся 24% студентов с нормальным уровнем эмпатии, 6% с низким уровнем эмпатии, а также 5% с высоким уровнем эмпатии(рис.2.2.16).

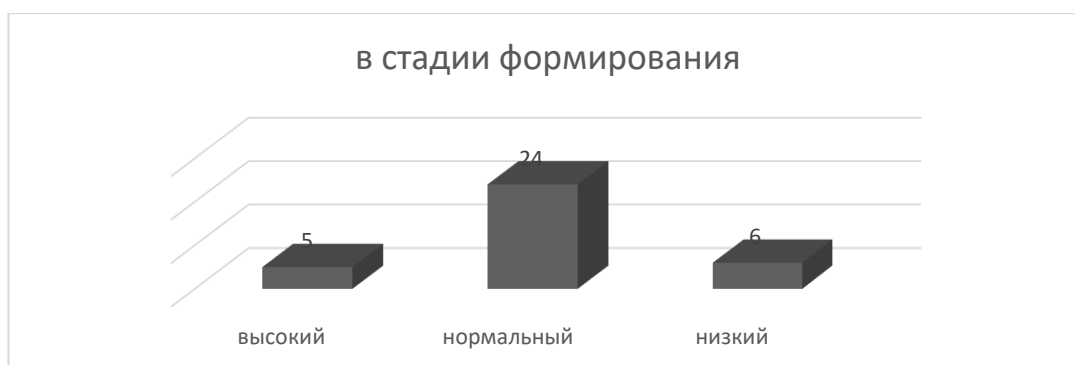


Рис. 2.2.16. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы истощения (%)

Следует отметить, что в сформировавшейся стадии на нормальном уровне эмпатии находятся 15% студентов, и по 2% разделяют высокий и низкий уровни эмпатии(рис.2.2.17).

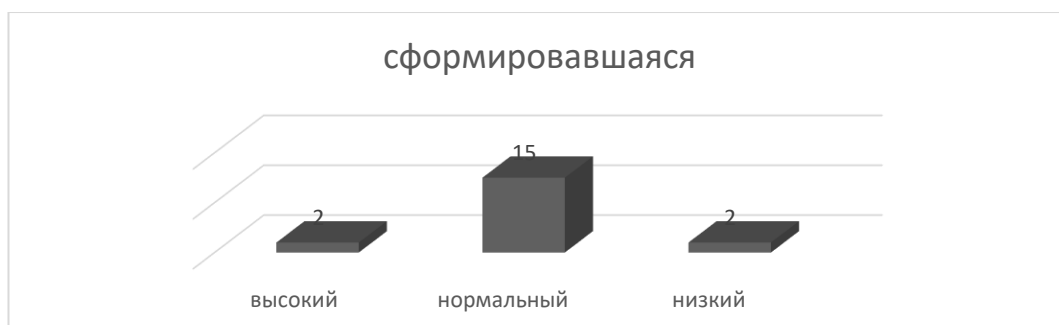


Рис. 2.2.17. Распределение студентов по уровням эмпатии с показателем выраженности сформированности фазы истощения (%)

После этого, мы провели сравнение по уровням стрессоустойчивости и по сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания.

Мы выяснили, что стрессоустойчивость с фазой напряжения связана следующим образом. На достаточно высоком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости находится 21% студентов не сформировавшейся фазы. 16% поделили высокий и пороговый уровень сопротивляемости стрессоустойчивости. Низкий уровень занимает 15% от всей выборки(рис.2.2.18).

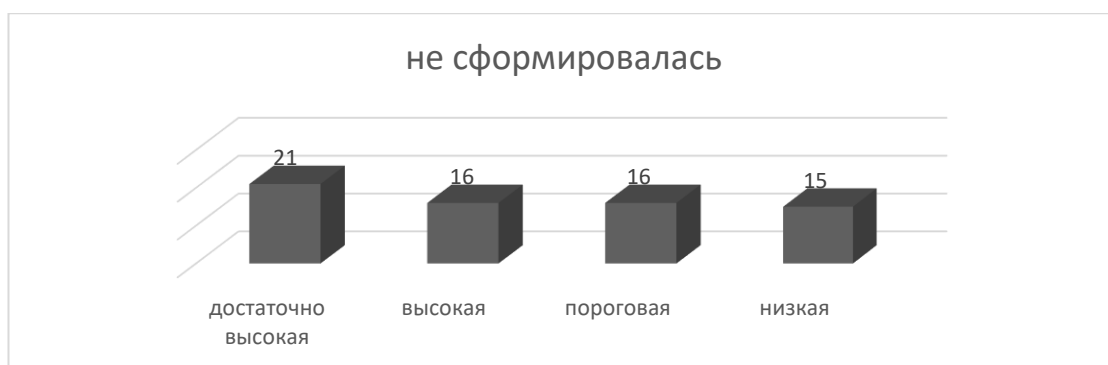


Рис. 2.2.18. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы напряжения (%)

В стадии формирования фазы напряжения 10% находятся в пороговом уровне сопротивляемости стрессоустойчивости. 6% - низкий уровень. 5% - достаточно высокий, и 2% - высокий уровень сопротивляемости стрессоустойчивости(рис.2.2.19).

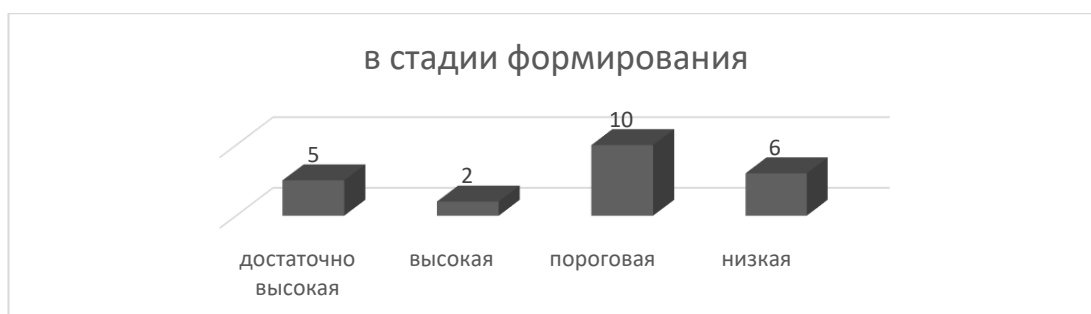


Рис. 2.2.19. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы напряжения (%)

На сформировавшейся стадии находится очень мал процент студентов. 3% поделили высокий и пороговый уровень, и 2% занимают студенты на низком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости(рис.2.2.20).

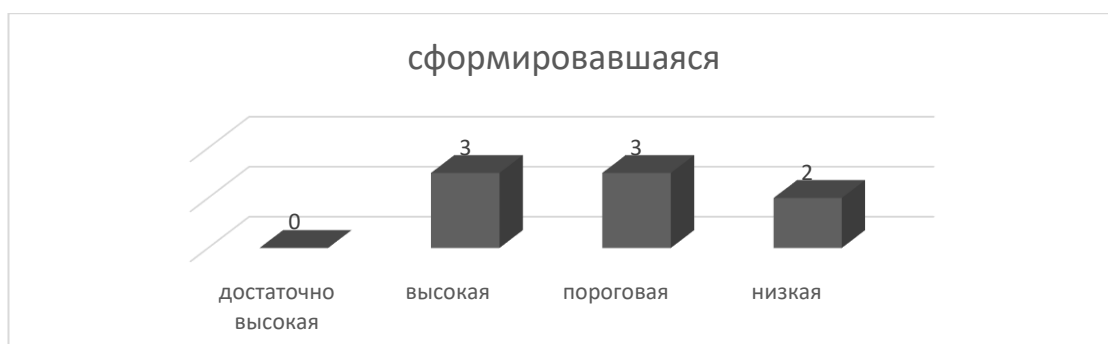


Рис. 2.2.20. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы напряжения (%)

Мы рассмотрели, как связана стрессоустойчивость с фазой резистенции, а именно, что в стадии формирования находятся 15% студентов на уровне пороговой сопротивляемости стрессоустойчивости. 13% находятся на низком уровне. И по 8% находятся на достаточно высоком и высоком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости(рис.2.2.21).

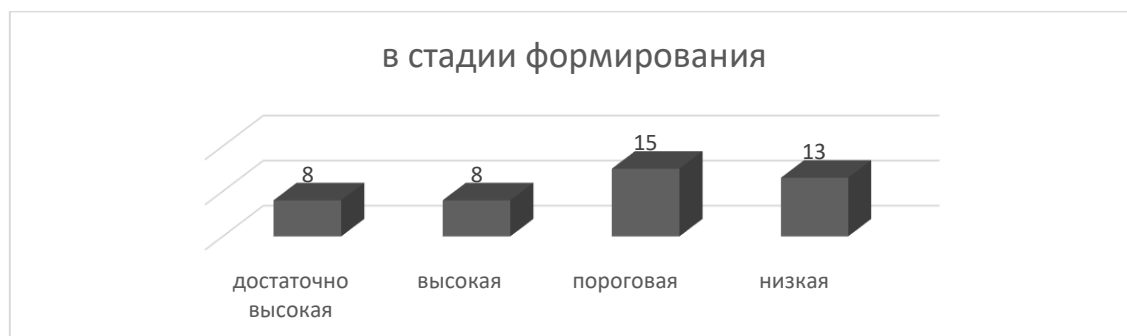


Рис. 2.2.21. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы резистенции (%)

На сформировавшейся стадии по 10% студентов приходится на достаточно высокий, высокий и низкий уровень, и 8% порогового уровня сопротивляемости стрессоустойчивости(рис.2.2.22).

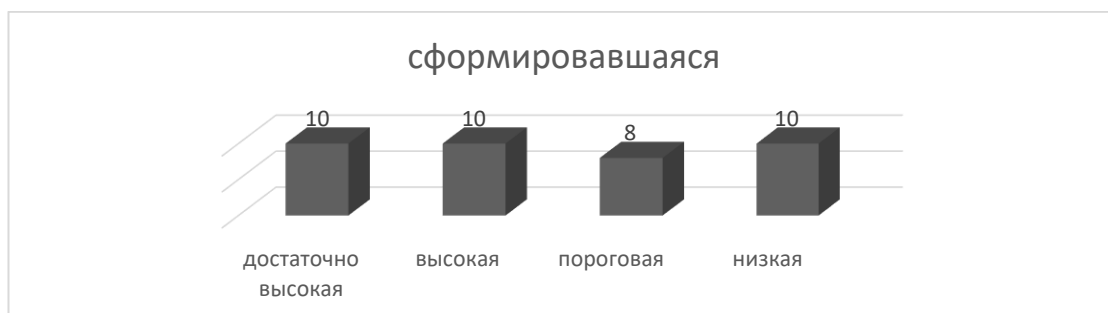


Рис. 2.2.22. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы резистенции (%)

Так, на не сформировавшейся стадии фазы резистенции мы видим, что 8% студентов находится на достаточно высоком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости. 6 % - на пороговом уровне, и 3% - на высоком уровне(рис.2.2.23).

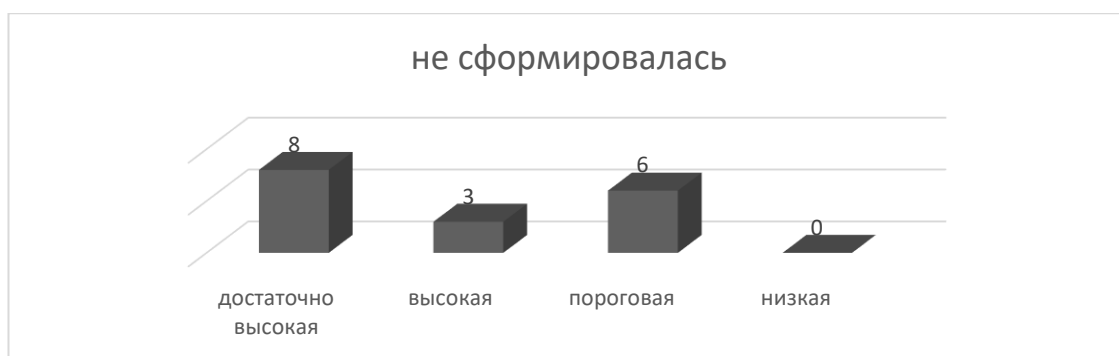


Рис. 2.2.23. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы резистенции (%)

Рассматривая фазу истощения, видно, что на не сформировавшейся стадии на достаточно высоком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости находятся 16% студентов, 12% - на высоком уровне, 10% - на пороговом уровне, и 8% - на низком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости(рис.2.2.24).

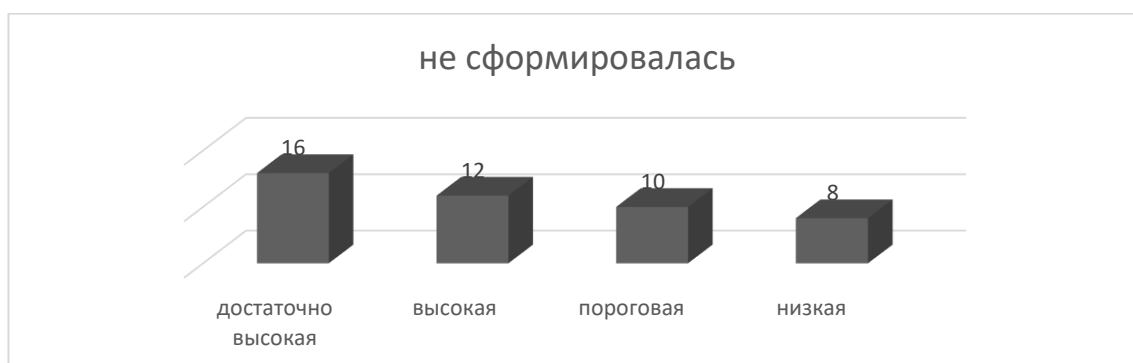


Рис. 2.2.24. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы истощения (%)

В стадии формирования, 12% студентов находятся на низком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости, 10% - на пороговом уровне, 8% - на достаточно высоком уровне, и 6% - на высоком уровне(рис.2.2.25).

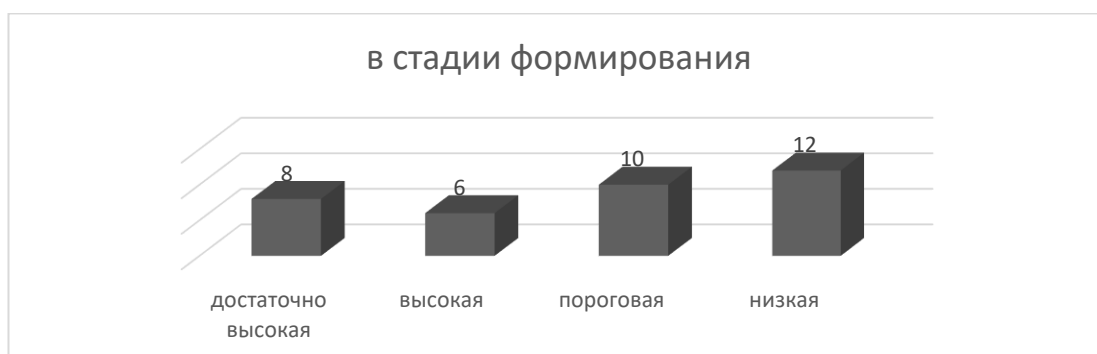


Рис. 2.2.25. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы истощения (%)

На сформировавшейся стадии фазы истощения, мы видим, что 8% студентов находятся на пороговом уровне сопротивляемости стрессоустойчивости. 5% студентов – на достаточно высоком, и 3% - на высоком и низком уровне сопротивляемости стрессоустойчивости(рис.2.2.26).

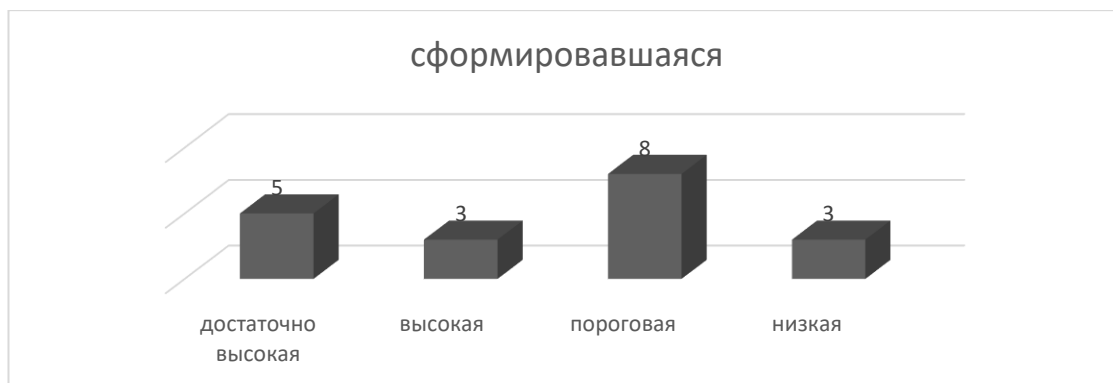


Рис. 2.2.26. Распределение студентов по уровням стрессоустойчивости с показателем выраженности сформированности фазы истощения (%)

Исходя из совокупности всех этих факторов, можно сделать вывод о том, что наблюдается явная связь между эмпатией и стрессоустойчивостью, как эмпатией и сформированностью фаз синдрома эмоционального выгорания и стрессоустойчивостью. А именно, это наблюдается в результатах исследования.

Из этого следует, что высокий уровень эмпатии четко связан с низким уровнем сопротивляемости стрессоустойчивости. Также, низкий уровень эмпатии связан с достаточно высоким уровнем сопротивляемости стрессоустойчивости.

Так, эмпатия на высоком уровне связана с фазой резистенции, а именно такими симптомами, «Расширение сферы экономии эмоции» и «Редукция профессиональных обязанностей». В свою очередь, на низком уровне эмпатия, также, связана с фазой резистенции, симптомы «Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование» и «Эмоционально-нравственная дезориентация».



Также можно проследить связь стрессоустойчивости с сформированностью фаз синдрома эмоционального выгорания. А именно, что на достаточно высоком, высоком и низком уровнях сопротивляемости стрессоустойчивости сформирована фаза резистенции, симптомы которым мы упоминали в описании выше.

### **2.3. Программа психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии**

Разработанная нами программа направлена на профилактику эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии (Приложение 9).

**Цель** программы: профилактика синдрома эмоционального выгорания посредством повышения саморегуляции и контроля над собственными эмоциями и чувствами у студентов.

#### **Задачи:**

1. Обучение студентов техникам саморегуляции и психофизического расслабления, а также копинг-стратегиям в стрессовых ситуациях.
2. Развитие умения студентов распознавать и осознавать свои и чужие эмоции.
3. Создание условий для поиска способов управления своим эмоциональным состоянием.
4. Повышение настроения и психоэнергетического потенциала студентов.

Основными **принципами** психопрофилактической работы являются:

1. Принцип единства диагностики и коррекции отражает целостность процесса оказания психологической помощи как особого вида практической деятельности психолога.

2. Принцип конфиденциальности, в соответствии с которым вся информация, полученная в ходе реализации коррекционно-развивающей программы, не подлежит разглашению.

3. Принцип профилактической направленности основан на теории проактивного совладания. Проактивное или опережающее совладание рассматривается как попытка человека предвосхитить потенциальные стрессоры и действовать упреждающе с целью профилактики и нивелирования их негативного влияния.

4. Принцип системности развития психологической деятельности. Этот принцип задает необходимость учета в коррекционной работе профилактических и развивающих задач. Системность этих задач отражает взаимосвязанность различных сторон личности и гетерохронность (т.е. неравномерность) их развития.

5. Деятельностный принцип коррекции. Данный принцип определяет сам предмет приложения коррекционных усилий, выбор средств и способов достижения цели, тактику проведения коррекционной работы, пути и способы реализации поставленных целей.

**Критерии отбора в группу.** На основе результатов диагностики в состав коррекционной группы вошли студенты с высоким уровнем эмпатии, низкой степенью стрессоустойчивости. Количество участников определилось количеством 15 человек.

Поскольку снижение и профилактика эмоционального выгорания у студентов за счёт спада уровня их эмпатии нерациональна, наша программа направлена на повышение саморегуляции и контроля над собственными эмоциями у студентов. Это, в свою очередь, обеспечит положительную динамику показателей эмоционального выгорания у студентов, а также повышение их сопротивляемости стрессу.

Методические средства реализации программы: игротерапия, арт-терапия, техники психодрамы, упражнения когнитивно-поведенческой терапии.

Реализация программы предполагает: активное включение участников в совместную деятельность, выполнение индивидуальной работы, рефлексия, коллективное обсуждение успехов и достижений, трудностей и неудач участников, гармонизацию эмоционального состояния, снятие тревоги и напряжения.

### **Основные блоки программы:**

1. Снятие стрессового состояния студентов.
2. Создание условий для осознания и отреагирования эмоций.
3. Развитие эффективных стратегий совладающего поведения.

### **Критерии эффективности программы**

Студент должен:

- Уметь владеть различными навыками саморегуляции эмоциональных состояний: аутогенной тренировкой, релаксацией, самовнушением, визуализацией.
- Уметь управлять своими чувствами, самостоятельно регулировать свое эмоциональное состояние;
- Уметь справляться со стрессами.

**Организация занятий.** Программа состоит из 20 групповых занятий, продолжительностью 1 час. Занятия проходили 3 раза в неделю.

Структура занятия:

1. Ритуал приветствия (позволяет создать атмосферу группового доверия и принятия).
2. Разминка - воздействие на эмоциональное состояние.
3. Основное содержание занятий – совокупность психотехнических упражнений и приемов, направленных на решение задач данного занятия.
4. Рефлексия: выражение эмоционального отношения к занятию.
5. Ритуал прощания (по аналогии с ритуалом приветствия).

Тематическое планирование программы профилактики представлено в таблице 2.3.1.

Таблица 2.3.1

**Программа профилактики эмоционального выгорания у студентов с  
разным уровнем эмпатии (тематическое планирование)**

<b>Занятия</b>		<b>Цели занятия</b>	<b>Упражнения</b>	<b>Время</b>
<b>Блок 1. «Снятие стрессового состояния студентов»</b>	Занятие 1-2	1. Познакомиться со спецификой работы в группе, со структурой занятий.  2. Установить принципы работы в группе, познакомиться с каждым членом в группе.	«Никто не знает, что я...» «Представление» «Правила группы» «Учимся расслабляться 1» «Учимся расслабляться 2» «Напряжение - расслабление 1»	60 мин.
	Занятие 3-4	Познакомить участников группы с понятием «стресс», дать информацию о предстоящей работе, рефлексия собственных чувств.	«Рецепт хорошего дня» «Имя-качество» «Автобус» «Комплименты» «Лимон» «Воздушный шар» «Антистрессовая релаксация»	60 мин.
	Занятие 5-6	Дать знания участникам группы о понятии «стрессоустойчивость», обсудить проблему профессиональной Я-концепции, стимулировать развитие позитивной Я-концепции и самосознания.	«Узнай по голосу» «Что нового?» «Ассоциации» «Исправь ошибку» «Продолжи фразу» «Как справиться со стрессом»	60 мин.
<b>Блок 2. «Создание условий для осознания и отреагирова ния эмоций»</b>	Занятие 7-8	Способствовать формированию мотива к развитию эмоциональной гибкости как важнейшей составляющей стрессоустойчивости.	«Путаница» «Сиамские близнецы» «Счет до десяти» «Ассоциация» «Продолжи предложение» «До свидания»	60 мин.
	Занятие 9-11	1. Создать условия для отреагирования негативных эмоций. 2. Способствовать повышению внутренней	«Приветствие в зеркале» «Отражение чувств» «Концентрация на	60 мин.

		стабильности, достижению гармонии эмоциональных реакций.	дыхании» для внутреннего расслабления «Дыхание на счет» «Избавление от тревог»	
	Занятие 12-13	1. Создать условия для отреагирования негативных эмоций, повышения внутренней стабильности, достижения гармонии эмоциональных реакций	«Портфель настроения» «Ускоренные движения» Релаксационное упражнение «Путешествие» «Я в лучах солнца»	60 мин.
<b>Блок 3. «Развитие эффективных стратегий совладающего поведения»</b>	Занятие 14-16	Развить эффективные стратегии совладающего поведения, обучить адаптивным стратегиям решения проблем и саморегуляции.	«Хвост дракона» «Куст, дерево, трава» «Подарок» «Воздушные шарики» «Разрешения проблемных ситуаций» «Представь и дорисуй» «Прощай, напряжение!»	60 мин.
	Занятие 17-19	Дать знания о понятии «эмоциональное выгорание», способствовать развитию позитивных форм поведения, снятию психоэмоционального напряжения.	«Цвет моего настроения» «Баланс реальный и желательный» «Я дома – я на работе» «Выход из сложной ситуации» «Надувная кукла»	60 мин.
	Занятие 20	1. Прорезюмировать цикл занятий. 2. Дать обратную связь участникам группы. 3. Способствовать благополучному выходу участников из рабочей группы.	«Люди-домики» «Незаконченные предложения» «Послание»	45 мин.

## 2.4. Анализ эффективности программы психокоррекции риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии

По завершению коррекционно-развивающей программы нами был осуществлен контрольный срез, которым мы провели сравнение показателей групп «до» и «после» коррекционного воздействия.

В ходе исследования в экспериментальной группе нами были выявлены положительные изменения в степени сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания (Рис.2.4.1).

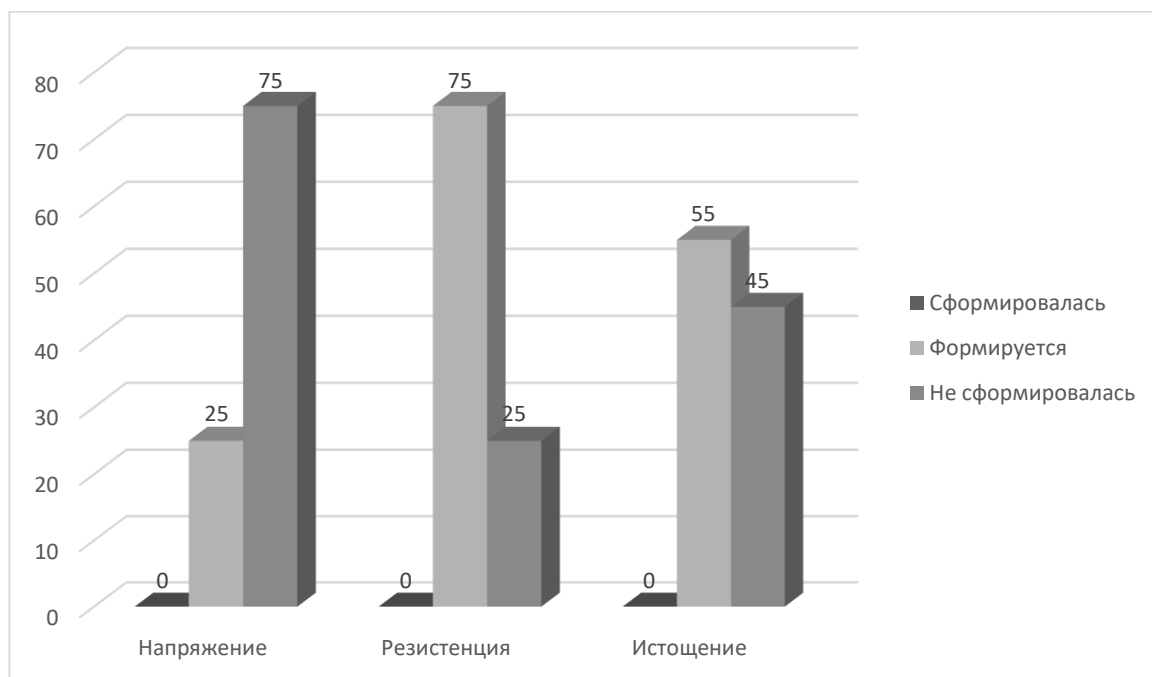


Рис.2.4.1. Степень сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания у студентов экспериментальной группы после формирующего эксперимента (%)

Таким образом, большей частью респондентов (75%) был продемонстрирована средняя степень сформированности фазы «резистенция». Это говорит о желании студентов достичь психологического комфорта по средствам сопротивления окружающему давлению и стрессу. 25% респондентов экспериментальной группы присуща низкая степень данной фазы. Студентов с высокой степенью не обнаружено.

Был снижен процент студентов, со средней степенью фазы напряжения (25%), при этом у большинства студентов (75%) низкая степень данной фазы.

Исходя из того, что данную фазу можно считать основой в процессе формирования синдрома эмоционального выгорания, можно утверждать об некоторой тенденции к благополучию студентов экспериментальной группы при сравнении с результатами первого среза.

Стоит отметить, отсутствие в выборке студентов с высокой степенью сформированности фазы «истощения». 55% студентов относятся к средней степени сформированности, а 45% респондентов имеют низкую степень сформированности данной фазы. Качественных изменений среди студентов со степенью сформированности синдрома эмоционального выгорания в контрольной группе не было выявлено. В свою очередь, были обнаружены статистически значимые различия по степени сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания между контрольной и экспериментальной группами: «Напряжение» ( $U=12$ ;  $p \leq 0,01$ ), «Резистенция» ( $U=10$ ;  $p \leq 0,01$ ), «Истощение» ( $U=1,5$ ;  $p \leq 0,001$ ) (Приложение 10, Таблица 4).

Также, были установлены статистически значимые различия в степени сформированности фаз синдрома эмоционального выгорания у студентов экспериментальной группы «до» и «после» коррекционно-развивающего воздействия: «Напряжение» ( $T_{\text{эмп}}=5,5$ ;  $p < 0,05$ ), «Резистенция» ( $T_{\text{эмп}}=3$ ;  $p < 0,05$ ), «Истощение» ( $T_{\text{эмп}}=5,5$ ;  $p < 0,01$ ) (Приложение 11, Таблица 5).

Исходя из полученных данных, было установлено, что заметных изменений в симптоматике фаз синдрома эмоционального выгорания в контрольной группе, не обнаружено (рис. 2.4.2).

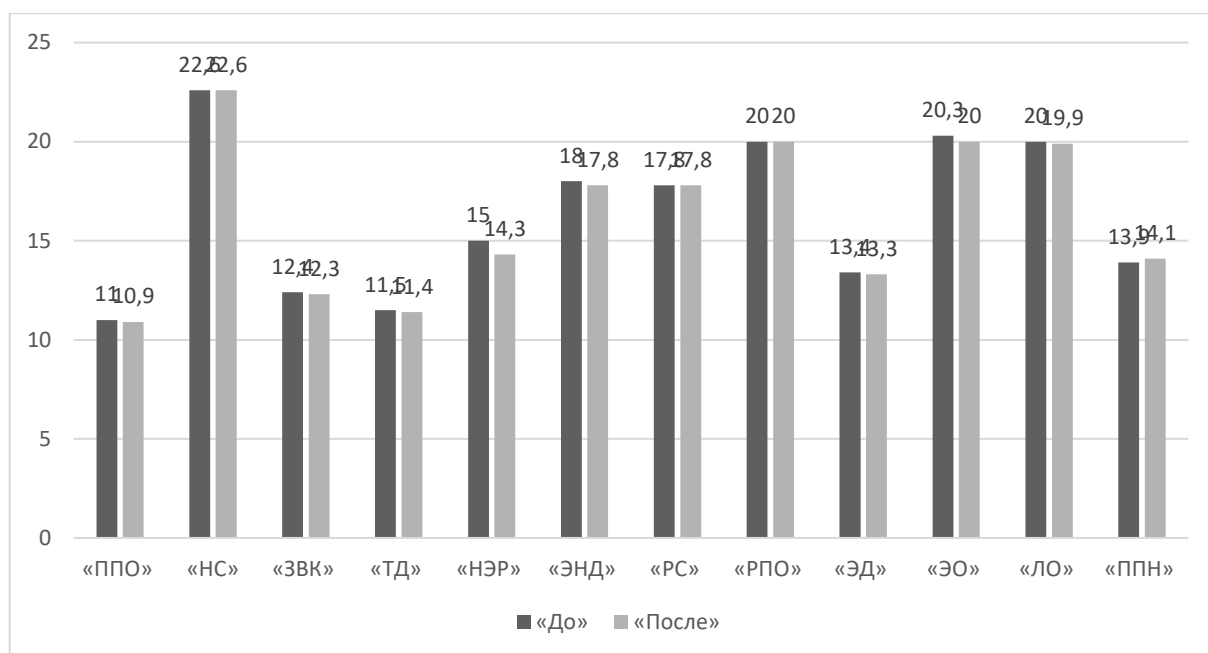


Рис. 2.4.2. Выраженность симптомов эмоционального выгорания у студентов контрольной группы (Me)

Условные обозначения:

«ППО» - Переживание психотравмирующих обстоятельств.

«НС» - Неудовлетворенность собой.

«ЗВК» - «Загнанность в клетку».

«ТД» - Тревога и депрессия.

«НЭР» - Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.

«ЭНД» - Эмоционально-нравственная дезориентация.

«РС» - Расширение сферы экономии эмоций.

«РПО» - Редукция профессиональных обязанностей.

«ЭД» - Эмоциональный дефицит.

«ЭО» - Эмоциональная отстраненность.

«ЛО» - Личностная отстраненность (деперсонализация).

«ППН» - Психосоматические и психовегетативные нарушения.

Опираясь на полученные в ходе коррекционно-развивающей программы данные, можно наблюдать заметные изменения в симптоматике фаз синдрома эмоционального выгорания. Подробное исследование особенностей симптомов эмоционального выгорания у студентов экспериментальной группы «до» и «после» коррекционно-развивающей воздействия представлен на рисунке 2.4.3.



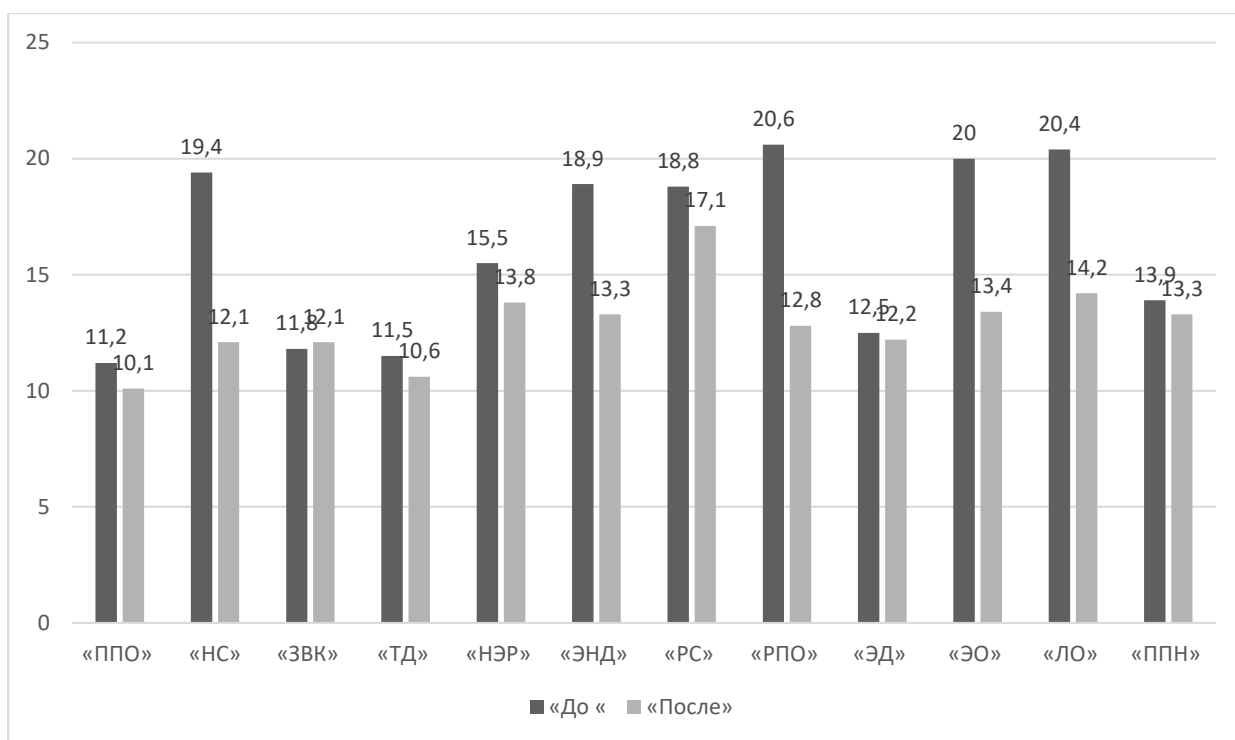


Рис. 2.4.3. Выраженность симптомов эмоционального выгорания у студентов экспериментальной группы (Me)

Условные обозначения:

- «ППО» - Переживание психотравмирующих обстоятельств.
- «НС» - Неудовлетворенность собой.
- «ЗВК» - «Загнанность в клетку».
- «ТД» - Тревога и депрессия.
- «НЭР» - Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование.
- «ЭНД» - Эмоционально-нравственная дезориентация.
- «РС» - Расширение сферы экономии эмоций.
- «РПО» - Редукция профессиональных обязанностей.
- «ЭД» - Эмоциональный дефицит.
- «ЭО» - Эмоциональная отстраненность.
- «ЛО» - Личностная отстраненность (деперсонализация).
- «ППН» - Психосоматические и психовегетативные нарушения.

В экспериментальной группе было выявлено снижение показателей по симптомам: «Неудовлетворенность собой» (Me=12,1), «Эмоциональная отстраненность» (Me=13,4) и «Личностная отстраненность (деперсонализация)» (Me=13,2), «Редукция профессиональных обязанностей» (Me=12,8), «Эмоционально-нравственная дезориентация» (Me=13,3).

Это является следствием того, что коррекционно-развивающая программа способствовала снижению у студентов чувства опустошенности, усталости. Эмоциональный фон стал более положительным.

Из этого следует, что студенты стали с большей ответственностью исполнять свои обязанности, более активно подключаться к выполнению общественной деятельности. Более четкими стали тенденции к положительному оцениванию своей учебно-профессиональной деятельности, успехов и достижений в личной жизни. Студентами было отмечено улучшение межличностных отношений с родителями и сверстниками.

По итогам математической обработки данных были выявлены достоверные различия в выраженности симптомов синдрома эмоционального выгорания у студентов экспериментальной группы «до» и «после» психокоррекционного воздействия по шкалам: «Неудовлетворенность собой» ( $T_{\text{эмп}}=6,4$ ;  $p<0,05$ ), «Эмоционально-нравственная дезориентация» ( $T_{\text{эмп}}=5,6$ ;  $p<0,05$ ), «Редукция профессиональных обязанностей» ( $T_{\text{эмп}}=6,5$ ;  $p<0,05$ ), «Эмоциональная отстраненность» ( $T_{\text{эмп}}=4,7$ ;  $p<0,05$ ), «Личностная отстраненность (деперсонализация)» ( $T_{\text{эмп}}=7,0$ ;  $p<0,01$ ) (Приложение 11, Таблица 6).

Результаты остальных шкал также увеличились, но не достигли статистической значимости.

Вследствие того, что целью, реализованной нами коррекционно-развивающей программы, была профилактика синдрома эмоционального выгорания средствами повышения саморегуляции и самоконтроля эмоций и чувств, далее мы проанализировали уровни стрессоустойчивости студентов, из контрольной и экспериментальной групп, «до» и «после» воздействия (Рис.2.4.4).

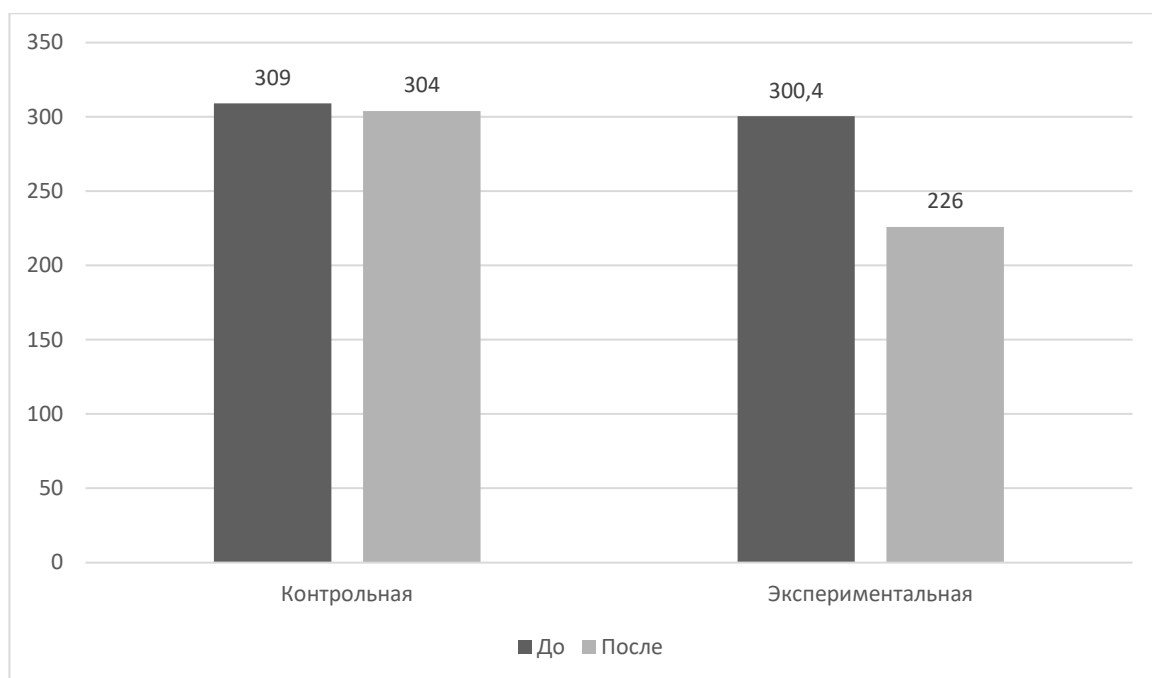


Рис.2.4.4. Выраженность стрессоустойчивости у студентов контрольной и экспериментальной групп «до» и «после» воздействия (Me)

На ряду с вышесказанным, в экспериментальной группе следует отметить существенное повышение сопротивляемости стрессу. Следовательно, теперь студенты способны более разумно распределять свою жизненную сил и средств для преодоления отрицательных психологических состояний, которые в свою очередь возникают в процессе стресса. Что положительно сказывается на эффективности и продуктивности учебно-профессиональной деятельности студента. Также, следует отметить, что значительных изменений в контрольной группе не обнаружено.

Полученные данные свидетельствуют о достоверных различиях между контрольной и экспериментальной группами в «Стрессоустойчивости» ( $U=10,4$ ;  $p \leq 0,01$ ). Также, наблюдаются статистически значимые различия в экспериментальной группе «до» и «после» воздействия ( $T_{\text{эмп}}=5,7$ ;  $p < 0,01$ ).

Резюмируя, все выше сказанное, можно сделать вывод, что полученные в ходе эксперимента результаты подтверждают различия в показателях экспериментальной группы «до» и «после» коррекционно-развивающей программы. Психокоррекционная программа способствовала положительной динамике показателей синдрома эмоционального выгорания у студентов, а

также повышению их стрессоустойчивости. В свою очередь, результаты контрольной группы не подверглись качественным изменениям. Таким образом, можно утверждать, что своевременная психологическая коррекция средствами повышения саморегуляции и самоконтроля эмоций и чувств у студентов способствует снижению негативных рисков и предпосылок развития синдрома эмоционального выгорания.

## **Заключение**

В нашей работе, в соответствии цели и задачам исследования, были изучены особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии для разработки и апробации программы психокоррекции у них эмоционального выгорания.

В теоретической части нашей работы был проведен анализ следующих моментов изучаемой темы: понятие синдрома эмоционального выгорания в психологии, психологические индивидуальные черты студентов как условие формирования синдрома эмоционального выгорания, значимость уровня эмпатии в развитии синдрома эмоционального выгорания у студентов.

В ходе проведённого теоретического анализа литературы по данной теме мы сделали вывод о том, что проблема влияния уровня эмпатия на формирование синдрома эмоционального выгорания у студентов еще требует дальнейшего изучения. Следует отметить, что исследование этой проблемы и результаты данного исследования значимы для теории и практики.

Так, положение эмоционального выгорания может обуславливаться не каким-то самостоятельным фактором, а комплексом социально-психологических и индивидуально-личностных факторов (В.В. Бойко, М.В. Борисова, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орёл, В.Б. Никишина, К. Маслач и др.). Следовательно, оно может проявляться в ходе отклонений от нормы со стороны среды и мотивационно-эмоциональной сферы личности.

Особенности учебно-профессиональной деятельности студента дают повышенные запросы не только к уровню учебного профессионализма студента, но и к его психологическим способностям. Эмоциональное выгорание у студентов - это результат своевременной утраты эмоциональной и физической энергии. По словам, С.В. Митиной, В.Н. Поникаровой, Н.С. Пряжниковой, Е.Н. Ткача, М.Н. Усмановой, Т.В. Форманюка и др., синдром эмоционального выгорания может и должен проявляться в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной

отстраненности и снижения уровня удовлетворения от своей будущей профессии.

К важной особенности студента можно отнести эмпатию. Она является положительным контактом с преподавателями и своими одногруппниками. Это, на самом деле влияет на успех освоения любого знания. Но, высокий уровень эмпатии приводит к формированию эмоционального выгорания. Таким образом, важным психокоррекционным пусковым механизмом, который обеспечивает снижение риска формирования синдрома эмоционального выгорания, будет обучение управлению своими эмоциями и чувствами, которое, в свою очередь, позволит успешнее воспринимать чувства и переживания других людей, а также контролировать собственные эмоции. Помимо этого, контроль над своими эмоциями и чувствами сможет повысить адаптационные возможности студента и наладить контакт по взаимодействию со своими одногруппниками и преподавателями (А. Кепалайте, Ю.С. Кузубова, О.В. Лысевская, А.К. Маркова и др.).

В результате исследования было установлено, что у большинства студентов прослеживается нормальный, высокий и низкий уровень эмпатии. Студентов с очень низким и очень высоким уровнем эмпатии не было обнаружено.

В группе студентов с высоким уровнем эмпатии главными симптомами эмоционального выгорания выступают: расширение сферы экономии эмоций и редукция профессиональных обязанностей, а по показателю стрессоустойчивости они находятся на низком уровне сопротивляемости. Студенты с низким уровнем эмпатии характеризуются неадекватным избирательным эмоциональным реагированием и эмоционально-нравственной дезориентацией, а стрессоустойчивость дает достаточно высокий уровень сопротивляемости. Такие данные могут послужить для нас мотивом для оказания должной психологической помощи данной категории студентов.

Также, можно проследить связь стрессоустойчивости с сформированностью фаз синдрома эмоционального выгорания. А именно, что на высоком, достаточно высоком и низком уровнях сопротивляемости стрессоустойчивости сформирована фаза резистенции.

Была выявлена зависимость симптомов эмоционального выгорания от уровня эмпатии. Из этого следует, что чем выше уровень эмпатии, тем ярче выражены все эти симптомы: возрастает раздражение факторами учебно-профессиональной деятельности, накапливается отчаяние и негодование, появляется недовольство собой, взаимоотношениями с субъектами своей деятельности. Высокий уровень эмпатии приводит к упрощению, или облегчению, учебно-профессиональных обязанностей студента.

Кроме того, наблюдается стремление к полному исключению эмоций из сферы учебно-профессиональной деятельности: студента больше не интересуют ни положительные, ни отрицательные обстоятельства. При этом в других сферах жизнедеятельности такой эмоциональной отстранённости не наблюдается: студент живёт слишком насыщенными эмоциями. При высоком уровне эмпатии у студента теряется интерес к учебе и преподавателям, это выступает в качестве причины нарушений психических состояний.

Низкая степень стрессоустойчивости студентов с высоким уровнем эмпатии приводит к возникновению и обострению отрицательной реакции в отношениях с одноклассниками, преподавателями и даже родителями. Следовательно, у студента возникает потребность в самооправдании. То есть, не проявляя должного эмоционального отношения к другим людям, в частности, он стремится защитить свою стратегию.

По итогам реализации программы профилактики эмоционального выгорания произошли изменения в степени сформированности фаз данного синдрома у испытуемых экспериментальной группы. В частности, у большинства студентов был выявлен средний уровень фазы резистенции. Наблюдается снижение процента студентов сформированности фазы

напряжения, у большинства студентов данная фаза проявляется на низком уровне. Студентов с сформированной фазой истощения, не обнаружено. В контрольной группе качественных изменений в сформированности симптомов эмоционального выгорания выявлено не было.

Кроме того, после реализации программы у испытуемых экспериментальной группы произошли изменения в симптоматике фаз эмоционального выгорания. Студенты более ответственно стали подходить к выполнению своих обязанностей, активнее включаться в процесс учебно-профессиональной деятельности. Общение с субъектами учебно-профессиональной деятельности, а именно одноклассниками, преподавателями, родителями, стало приносить удовольствие. Появилась тенденция положительно оценивать свою учебно-профессиональную компетентность и продуктивность, свои успехи и достижения в учебно-профессиональной деятельности. Это, в свою очередь, способствовало повышению учебно-профессиональной мотивации, уверенности в себе и чувства ответственности.

В экспериментальной группе в отличие от контрольной наблюдается значительное повышение сопротивляемости стрессу: теперь студенты тратят лишь часть своей энергии и ресурсов на борьбу с негативными психологическими состояниями, возникающими в процессе стресса. Это, в свою очередь, способствует повышению эффективности и продуктивности учебно-профессиональной деятельности студента.

Результаты исследования свидетельствуют о наличии различий в показателях экспериментальной группы «до» и «после» участия в психокоррекционной программе. Программа профилактики способствовала положительной динамике показателей эмоционального выгорания у студентов, а также повышению их сопротивляемости стрессу. Соответственно, как видим, своевременная психологическая психокоррекция посредством повышения саморегуляции и контроля над собственными



эмоциями и чувствами у студентов приводит к снижению негативных действий синдрома эмоционального выгорания.

Таким образом, исходя из общего положения и опираясь на совокупность всех ранее вышеперечисленных и упомянутых фактов, цель нашего исследования - изучить особенности риска эмоционального выгорания у студентов с разным уровнем эмпатии для разработки и апробации программы психокоррекции у них эмоционального выгорания - была достигнута. Выдвинутая гипотеза подтвердилась: риск эмоционального выгорания выше у студентов с низким и высоким уровнем эмпатии, в частности: студенты с низким уровнем эмпатии характеризовались неадекватным избирательным эмоциональным реагированием и эмоционально-нравственной дезориентацией, а также достаточно высоким уровнем стрессоустойчивости; для студентов с высоким уровнем эмпатии характерны расширение сферы экономии эмоции и редукция профессиональных обязанностей, а также низкий уровень стрессоустойчивости. Психокоррекция риска эмоционального выгорания дает положительные результаты его снижения при учете уровня эмпатии студентов, а именно когда психокоррекция направлена на развитие у студентов эмпатических способностей при одновременном снижении нейротизма и повышении стрессоустойчивости.

Практическая значимость исследования заключается в том, что полученные результаты могут быть использованы в дальнейшем для практической работы со студентами, проведения семинаров в университетах, для информационно-просветительской деятельности среди студентов, для лекций в учебных заведениях с целью профилактики у студентов формирования синдрома эмоционального выгорания.